

ЛЕКЦИИ

Психология общения

Содержание

Глава 1. Введение в психологию общения

1.1. Из истории психологии	9
1.2. Новые направления в психологии	15
1.3. Социальные теории личности	22
1.4. Развитие психологии в России	27
1.5. Методы эмпирических и теоретических исследований в психологии	30

Глава 2. Личность в психологии

2.1. Индивид, личность как объект и субъект общения и деятельности	36
2.2. Структура психики человека	39
2.3. Психические процессы	42
2.3.1. Речь и язык	50
2.4. Психические состояния и эмоции	54
2.5. Психические свойства личности	62
2.5.1. Направленность и мотивы	62
2.5.2. Способности	65
2.5.3. Темперамент и характер	68
2.6. Психические образования	72

Глава 3 Основы общения

3.1. Общение, его содержание и разновидности	75
3.2. Вербальное и невербальное общение	81
3.3. Управление общением	88
3.4. Межличностное и групповое общение	91
3.5. Затрудненное общение	100
3.6. Эффективное общение	105

Глава 4. Конфликтное общение

4.1. Конфликт в общении	112
-------------------------------	-----

Психология общения

4.2. Регулирование и разрешение конфликтов	116
4.3. Неконфликтные и активные формы общения	121

Глава 5. Деловое общение

4 5.1. Основы делового общения	125
--------------------------------------	-----

5.2. Стил ь руков одства и лидерство	128
5.3. Психология организации	132

Психология общения — дисциплина, изучающая вербальные и невербальные межличностные коммуникации между людьми в различных сферах деятельности.

Глава 1.

введение в психологию общения

1.1. Из истории психологии

*Единственная настоящая роскошь —
это роскошь человеческого общения*
А. де Сент-Экзюпери

Психология общения в настоящее время является одной из отраслей психологической науки наряду со множеством других направлений.

Психология (от греч. *psyche* — душа и *logos* — учение, наука) — наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности.

Существует несколько подходов к происхождению психологии как науки. Одни исследователи считают, что она зародилась в античности (А. Н. Ждан, Т. Д. Марцинковская, М. Г. Ярошевский¹), другие связывают ее возникновение с открытием Вильгельмом Вундтом первой психофизиологической лаборатории в 1879 г. Последователи первой позиции выделяют этапы развития психологии в связи с тем, как менялся ее предмет в различные периоды исторического развития человеческого общества.

1 этап. Психология как наука о душе. Такого подхода ученые придерживались в античности. Этот период связывают с учением Сократа, Аристотеля, Гиппократ, Демокрита и других ученых.

Большинство идей вышли из поля философского знания и пытались объяснить природу души с идеалистической (Демокрит) или

¹ См. подробнее: Ждан А. Н. История психологии: Учебник. М., 2018; Марцинковская Т. Д. История психологии: Учеб. пособие. М., 2009; Ярошевский М. Г. История психологии от античности до середины XX в. М., 1996.

материалистической (Платон) позиции. Активно поднимались вопросы отличия душевной жизни человека и животных, появляются первые околопсихологические труды. Несмотря на то, что многие идеи являлись ошибочными, в тот период были заложены основы психологической науки, такие как учение о темпераментах Гиппократа («Корпус Гиппократа»), основы психологии различий, принципы сократического диалога и др.

Психологические идеи Сократа (470/469 г. до н. э. — 399 г. до н. э.). Сократ — древнегреческий философ, софист, заложил основы психологического мышления. Ученый не оставил после себя никаких сочинений.

Одним из первых ученых обратился к речи и связал ее с разумом. Сократ является создателем особого метода беседы, который впоследствии стали называть сократическим методом.

Сократический метод заключается в том, чтобы с помощью специальных вопросов вначале поставить под сомнение истинность знаний оппонента, а затем достичь этой истины обнаружением противоречий в утверждениях противника, их сталкиванием и таким образом нахождением нового, более надежного знания.

Как нельзя приступить к лечению глаза, не думая о голове, или лечить голову, не думая о всем организме, так нельзя лечить тело, не лечя душу.

Сократ

Понятие о душе Платона (427–347 до н. э.). Древнегреческий ученый Платон был учеником Сократа. Психологические вопросы затрагиваются им в ряде произведений. В «Меноне» изложена теория воспоминания. В работе «Федр» дано религиозное описание души, «Тезет» посвящен критике учения Гераклита о душе. В трактате «Федон» представлено учение о бессмертии души. В произведении «Государство» содержится учение Платона о строении души, делении ее на части¹.

Понятие о душе он связывал с учением об идеях. Ввиду бессмертности души, она имеет приоритет над телом. В душе Платон выделял два уровня: высший (разумная душа) и низший (вождедеющая душа).

¹ Новая философская энциклопедия. В 4-х т. / Ин-т философии РАН. Научно-ред. совет: В. С. Степин, А. А. Гусейнов, Г. Ю. Семигин. М., Мысль, 2010, т. I, А-Д, С. 547, 548.

Чтобы речь вышла хорошей, прекрасной, разве разум оратора не должен постичь истину того, о чем он собирается говорить?

Платон

Учение Аристотеля (384/383–322/321 до н. э.). Аристотель вошел в историю как основоположник психологии. Психологические взгляды наиболее полно отражены в следующих трудах: «О душе», «Метафизика», «О возникновении животных», «Вторая аналитика», «О памяти» и «О сновидениях»¹. Он впервые систематизировал все знания о природе человека от истории вопроса до анализа мнений предшественников и построения на этой основе своей теории.

Труд «О душе»² считается первым собственно психологическим трудом в рамках донаучной психологии. Аристотель в нем систематизировал все предшествующие идеи о душе и выдвинул несколько базовых положений. Главная функция души — это реализация биологического существования организма, в котором телесное и духовное образуют нераздельную целостность. После смерти душа возвращается в эфир пространства, то есть имеет божественное начало, приходящее в тело в момент рождения.

Способности души рассматриваются через ее уровни: 1) вегетативный уровень (характерен для растений); 2) чувственный уровень (свойственен животным); 3) разумный (высший) уровень (присущ лишь человеку). Он выделял следующие познавательные способности души: восприятие, осязание, память, воображение, мышление. Способность ощущать формируется на втором уровне, а способность мыслить — развивается на третьем.

Также Аристотель предпринял попытку объяснить закономерности развития характера, связывая его с поступками, совершаемыми человеком.

Ясность – главное достоинство речи.

Наслаждение общением – главный признак дружбы.

Аристотель

¹ Аристотель. Сочинения. В 4-х т. М., 1975–1983. (Серия «Философское наследие»). Т. 4. С. 615.

² Указ. соч. Т. 4. С. 617.

Гуморальная теория темпераментов Гиппократа (460–377 гг. до н. э.). Древнегреческий врач, его называют «отцом медицины», создатель этических принципов поведения врача («Клятва Гиппократа»¹). Ему принадлежит создание учения о четырех типах темперамента, а также открытие принципов научного знания и исследования. Свое учение изложил в сборнике сочинений «Корпус Гиппократа»², который состоял из медицинских трактатов.

Ученый считал, что различия между людьми можно сгруппировать по нескольким общим признакам поведения, а источник и причина различий находится внутри организма — эта теория получила название гуморальной (от лат. *«гумор»* — жидкость). Различия в соках у разных людей объясняют и различия в нравах, а преобладание одного из них определяет темперамент человека: у сангвиника — сангва (кровь), у флегматика — флегма (слизь), у холерика — холе (желтая желчь); у меланхолика — мелан холе (черная желчь)³.

Позднее типологию Гиппократа использовал для обозначения типов темперамента нобелевский лауреат И. П. Павлов⁴, где объяснительным принципом различия темпераментов выступали различия в силе, скорости и уравновешенности высшей нервной деятельности («Двадцатилетний опыт объективного изучения высшей деятельности (поведения) животных», 1973).

Действия людей, так же как их болезни, редко протекают от одной причины. У каждого отдельного действия есть много корней.

Гиппократ

Учение об атомах Демокрита (ок. 460 — ок. 370/360 до н. э.).

Демокрит — древнегреческий философ, один из основателей атомистики и материалистической философии⁵. Одним из первых в античной фило-

¹Энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона: в 86 т. СПб., 1890–1907. Т. 8А. С. 131.

²Гиппократ. Предисловие (С. Ю. Трохачев) // Этика и общая медицина. СПб., 2001. С. 3–42.

³Там же.

⁴Павлов И. П. Двадцатилетний опыт объективного изучения высшей деятельности (поведения) животных. М., 1973.

⁵См. подробнее: Чанышев А. Н. История философии Древнего мира: Учебное пособие. М., 2011.

софии дал развернутое представление о процессе познания, выделив в нем чувственную и рассудочную сторону и определив их соотношение. Первое он называл познанием «по мнению», второе познанием «по истине».

Чувственное познание, по мнению ученого, есть результат воздействия атомов. Различие чувственных образов обусловлено различием форм и строением атомов. Познание, говорил он, идет от чувств к разуму. Разум, как считал Демокрит, — это более тонкий зрительный орган — это своеобразное «логическое зрение»¹.

Откровенная речь – свойство свободного духа, однако опасно выбрать для нее неподходящий момент.

Демокрит

2 этап. Психология как наука о сознании (XVII в.) Предметом психологии стали считать сознание, которое понимали как способность думать, чувствовать и желать.

Этот период принято связывать с именами и работами Р. Декарта («Страсти души»), Т. Гоббса («Основы философии», «Трактат о человеческой природе»), Б. Спинозы («О Боге, человеке и его счастье», «Этика», «Трактат об усовершенствовании разума и о пути, которым лучше всего направляться к истинному познанию вещей»), Дж. Локка («Опыт о человеческом разумении», «Два трактата о правлении», «Мысли о воспитании»), Д. Гартли («Размышления о человеке, его строении, его долге и его упованиях»).

Психологическое учение Рене Декарта (1596–1650). Р. Декарт — французский философ, математик, механик, физик и физиолог. Он ввел понятие рефлекса и этим положил начало естественно-научному анализу поведения животных и части человеческих действий².

Новое решение проблем, выдвинутых Декартом, дал голландский философ-материалист *Бenedикт Спиноза (1632–1677)*. Главное сочинение Б. Спинозы — «Этика». Основная цель сочинения — помочь человеку выработать линию индивидуального поведения, открыть путь к свободной жизни.

¹ Античная философия. Энциклопедический словарь / Отв. ред. М. А. Солопова / Члены редколлегии: П. П. Гайдено (председатель), С. В. Месяц, А. В. Серегин, А. А. Столяров, Ю. А. Шичалин. М.: Прогресс-Традиция, 2008. С. 654.

² См. подробнее: *Асмус В. Ф.* Декарт. М.: Высшая школа, 2006.

Джон Локк (1632-1704) — английский педагог и философ, представитель эмпиризма и либерализма. Выдвинул идею опытного происхождения психики, сознания. Он выделял два источника такого опыта: деятельность внешних органов чувств и внутреннюю работу ума по восприятию и пониманию собственной работы, рефлексии. С помощью принципа ассоциации объяснял механизм формирования человеком опыта в результате воздействия на нервную систему человека. Сама нервная система воспринималась как лишенная каких-либо врожденных качеств. Основные его идеи нашли отражение в трудах «Опыт о человеческом разумении», «Два трактата о правлении» и «Мысли о воспитании»¹.

Томас Гоббс (1588-1679) — английский философ-материалист². Основой нравственности Гоббс считал «естественный закон» — стремление к самосохранению и удовлетворению потребностей. Чувственные качества рассматриваются Гоббсом не как свойства самих вещей, а как формы их восприятия.

Дэвид Гартли (1705-1757) — английский мыслитель, один из основоположников ассоцианизма. Идея о том, что тело и душа действуют в строгом соответствии друг с другом, изложенная в «Размышлениях», оказала большое влияние на развитие психологической теории. По мнению Гартли, сложные мыслительные процессы — воображение, память — последовательностью элементарных чувственных впечатлений и все психологические акты в конечном счете могут объясняться на основе единого закона ассоциации.

3 этап. Психология как наука о поведении. Возникает в XX в. в связи с открытием в 1879 г. *Вильгельмом Вундтом (1832-1920)* в г. Лейпциг первой в мире экспериментальной психологической лаборатории, а также развитием учения о рефлексах («Лекции о душе человека и животных», 1863)³. Еще одним фактором превращения психологии в науку стало создание бельгийским математиком *Адольфом Кетле (1796-1874)* математической статистики, ставшей математическим аппаратом психологии («Социальная система и законы, ею управляющие») ⁴.

¹ *Субботин А. Л.* Локк // Новая философская энциклопедия. Режим доступа: <https://iphlib.ru/library/collection/newphilenc/document/HASH985e2e212c086a7d945098>.

² *Соколов В. В.* Гоббс // Новая философская энциклопедия. Режим доступа: <https://iphlib.ru/library/collection/newphilenc/document/HASH0147b7d8f887b541e851af47>.

³ См.: *Ждан А. Н.* Указ. соч. С. 101–104.

⁴ *Кетле А.* Социальная система и законы, ею управляющие. СПб., 1866. С. 215.

В начале XX в. основатель бихевиоризма американский психолог *Джон Уотсон (1878-1958)* подверг критике существовавшую концепцию сознания и заявил, что психология должна отказаться от изучения сознания и должна сосредоточить свое внимание только на том, что доступно наблюдению, т. е. на поведении человека («Поведение: введение в сравнительную психологию» / «Behaviour. Introduction to Comparative Psychology», 1914 г., «Бихевиоризм», 1925 г., «Пути бихевиоризма», 1926 г.)¹.

Сознание исключается из фокуса исследования психологии, т. к. его нельзя наблюдать, вместо него предметом психологии становится поведение, поступки и реакции человека (внутренние мотивы и побуждения не учитывались).

4 этап. Психология как наука, изучающая объективные закономерности, проявления и механизмы психики. (сер. XX в. — по н. вр.). На четвертом (современном) этапе развития психологической науки, начиная с середины XX в., она стала превращаться в многоотраслевую, прикладную область знаний, обслуживающую интересы практической деятельности людей и общества. Поле исследования науки носит прикладной характер, отвечающий на запросы общества, поэтому *предметом психологии становится многообразный мир психических явлений.*

1.2. Новые направления в психологии

Новые направления в психологии в основном были сформированы за рубежом и имели различные основы, в зависимости от взглядов создающих их ученых и запросов времени. Подходы к осмыслению психики человека нашли отражение в рамках психоаналитического (З. Фрейд, А. Адлер, К. Юнг, К. Хорни, Э. Фромм и др.), бихевиористского (Д. Уотсон, Э. Толмен, К. Халл, Р. Бейлз, Б. Скиннер и др.), когнитивистского (У. Найссер, А. Пайвио, Ф. Хайдер, Ф. Фестингер и др.), гуманистического (Г. Олпорт, Г. Мюррей, А. Маслоу, К. Роджерс) и других.

Психоанализ Зигмунда Фрейда (1856–1939) — австрийский психиатр, основатель психоанализа. Психоанализ возник в начале 1890-х гг. З. Фрейд разделил структуру личности на три образования: «Я» (Ego), «Сверх-Я» (Super-Ego)², «Оно» (Id). Бессознательное (Id) вмещает в себя

¹ Уотсон Джон Бродес // Большая советская энциклопедия. В 30 т. / Под ред. А. М. Прохорова. М., 1927. Т. 6. С. 434.

² Ждан А. Н. Указ. соч. С. 148–153.

врожденные инстинкты — инстинкт к жизни «Эрос» и инстинкт к смерти «Танатос».

«Я» — называется сознанием и соизмеряет деятельность «Оно» с принципом реальности. «Сверх-Я» выражает систему требований к «Я». Формируется в течение жизни в процессе воспитания. Фрейд называет «Сверх-Я» идеалом и совестью. «Сверх-Я» является представителем морального ограничения и стремления к совершенству.

Ребенок по З. Фрейду — органическое существо, наполненное влечениями. При удовлетворении они доставляют ему наслаждение¹. С течением времени человек сталкивается с все с большими требованиями и ограничениями. Его желания и влечения, неприемлемые в обществе, посредством «Сверх-я» вытесняются в бессознательное, формируя напряжения, так называемые комплексы. З. Фрейд к ранним комплексам относил «Комплекс Эдипа» и «Комплекс Электры», в которых выражено бессознательное влечение к отцу или матери. Суть психоанализа как терапии предполагала работу в виде психотерапевтических бесед с вытесненными переживаниями, посредством изучения ассоциаций сновидений, оговорок, других неконтролируемых проявлений, способных обеспечить доступ к бессознательному. От гипноза З. Фрейд впоследствии отказался.

Фрейд сравнивал бессознательное с подводной частью айсберга, а сознание — с торчащей над поверхностью океана верхушкой. З. Фрейд привел метафору, где: «Оно» (бессознательное) — это конь, а «Я» (сознание) — всадник, который должен обуздать скакуна, во много раз более сильного, чем он сам. «Наше «Я» осуществляет волю «Оно» так, как будто бы это его собственная воля»², — писал основоположник психоанализа в одной из своих работ. По мнению З. Фрейда, правильно сформированная, здоровая личность представляет собой систему первичных влечений, нашедшую пути их удовлетворения, главным образом, проявляясь в творчестве, спорте³.

Идеи З. Фрейда нашли отражение в его работах: «Психоаналитические этюды»⁴, «Толкование сновидений»⁵, «Основные психологические

¹ Ждан А. Н. Указ. соч. С. 148–153.

² Психология: Учебник / И. В. Дубровина и др. М., 1999. Режим доступа: <https://scicenter.online/osnovny-psihologii-scicenter/psihoanaliz-51034.html>.

³ Ждан А. Н. Указ. соч. С. 148–153.

⁴ Фрейд З. Психоаналитические этюды / Сост. Д. И. Донской, В. Ф. Круглянский. Минск, 2015. С. 235.

⁵ Фрейд З. Толкование сновидений / Sigmund Freud. Die Traumdeutung. Wien, 1900. Пер. Коган Я. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=60736>.

теории в психоанализе»¹, «Введение в психоанализ»² и др. Психоаналитическое направление продолжает оставаться популярным и в наши дни.

Бихевиоризм и необихевиоризм. Бихевиоризм — движение в психологии, которое полностью отрицало сознание человека. Все чувства и мысли человека сводились к двигательным рефлексам, вырабатываемым у него с опытом в течение жизни. Свое название течение получило не случайно — английское слово «behaviour» переводится как «поведение». В его основе была заложена мысль о том, что предметом изучения психологии является не сознание, а поведение, по той причине, что поведение возможно наблюдать, а сознание — нет.

Основателем этого течения в психологии стал *Джон Бродес Уотсон (1878-1958)* — американский психолог. Исследования ученого нашли отражение в его работах: «Поведение: введение в сравнительную психологию» / «Behaviour. Introduction to Comparative Psychology» (1914 г.), «Бихевиоризм» (1925 г.), «Пути бихевиоризма» (1926 г.).

Уотсон придерживался мнения, что при верном подходе появится возможность полностью предсказывать, формировать и контролировать поведение людей с помощью изменения окружающей действительности. Он предложил схему, разъясняющую поведение всех живых существ на земле следующей формулой: $S \Rightarrow R$, (где S — стимул, а R — реакция организма, проявляющаяся в поведении, то есть стимул вызывает реакцию)³. Дж. Уотсон также является одним из основателей психологии рекламы.

Другой представитель бихевиоризма, американский психолог и педагог *Эдвард Ли Торндайк (1874-1949)* ввел в психологию понятие оперантного поведения, которое складывается на базе проб и ошибок. Идеи Торндайка нашли отражение в его трудах: «Интеллект животных» / «Animal intelligence» (1898); «Образовательная психология» / «Educational psychology» v. 1–2 (1913); «Психология желаний, интересов и предпочтений» / «The psychology of wants, interest and attitudes» (1935); «Природа человека в социальных отношениях» / «Human nature and the social order» (1940); «Психология и наука образования» / «Psychology and the science of education: selected frighting of Edward L. Thorndike» (1962).

¹ Фрейд З. Основные психологические теории в психоанализе / Пер. М. В. Вульф, А. А. Спектор. М., 2006. С. 150.

² Фрейд З. Введение в психоанализ / Пер. Г. В. Барышникова. М., 1917. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=60703>.

³ Джон Б. Уотсон. Психология как наука о поведении. М., 1998. Режим доступа: <http://spppb.ru/Watson.pdf>.

За исходный момент движения Торндайк, в противоположность Уотсону, принимал не внешний импульс, заставляющий тело подопытного двигаться, а проблемную ситуацию, заставляющую организм приспособиться к условиям окружающей действительности и строить новую формулу поведенческого реагирования¹.

Однако попытки свести сознание до комплекса стандартных поведенческих актов не увенчались успехом, вследствие чего в 1960-е гг. образовалось несколько новых направлений. Одним из них является когнитивный бихевиоризм, предложенный американским психологом, президентом Американской психологической ассоциации (1937) *Эдвардом Чейс Толменом (1886-1959)*. Идеи ученого нашли отражение в книгах: «*Purposive Behavior in Animals and Men*» (1932)², «*Drives Toward War*» (1942)³ «*Behavior and Psychological Man: Essays in Motivation and Learning*» (1958)⁴.

Данное течение базируется на том, что процессы психики при научении не могут ограничиваться исключительно связью между побуждающим стимулом и реакцией.

Толмен нашел промежуточное составляющее, находящееся между этими событиями, и назвал когнитивным представлением. Свои идеи исследователь аргументировал при помощи различных экспериментов. Он вынуждал животных отыскивать корм в лабиринте, которые находили пищу не независимо от того, к какому пути они были ранее приучены. Поэтому стало очевидным, что для животных цель важнее, чем модель поведения. Отсюда система взглядов Толмена и получила свое название «целевой бихевиоризм» и легла в основу нового направления — необихевиоризма⁵.

Необихевиористы (*Кларк Халл (1884-1952)*⁶, *Беррес Скиннер (1904-1990)*⁷ и *Альберт Бандура (1925-н. в.)*⁸) внесли в формулу Дж. Уотсона

¹ *Торндайк Э., Уотсон Дж. Б.* Бихевиоризм. Принципы обучения, основанные на психологии. Психология как наука о поведении. М., 1998.

² *Tolman E. C.* *Books Purposive Behavior in Animals and Men* // University of California Press, 1932. (The Century Psychology Series).

³ *Tolman E. C.* *Drives Toward War* / Appleton-Century Company, 1942. (The Century Psychology Series).

⁴ *Tolman E. C.* *Behavior and Psychological Man: Essays in Motivation and Learning* / University of California Press, 1958.

⁵ *Толмен Э. Ч.* Молярный феномен поведения / Пер. и общ. ред. Ю. Б. Дормашева. Общая психология. Тексты. Т. 1: Введение. Кн. 2. М., 2013. С. 479–499.

⁶ *Hull C. L.* *Principles of Behavior*. NY: Appleton-Century-Crofts, 1943. P. 382.

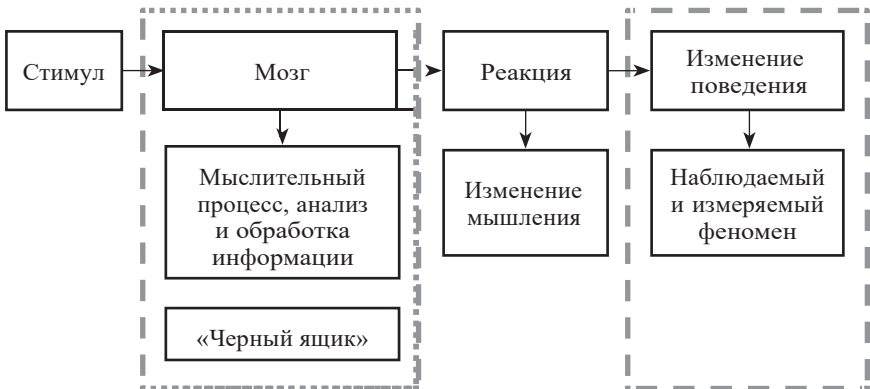
⁷ *Reflections on Behaviorism and Society*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1978.

⁸ *Бандура А.* Теория социального научения. СПб.: Евразия, 2000.

новую переменную, которую назвали «черный ящик» или «промежуточная переменная» (схема 1). Необихевиористы сделали вывод о целесообразности, целенаправленности и разумности поведения человека, не отрицая значения стимулов и реакций. Связь между стимулом и реакцией опосредуется промежуточной переменной: $S \rightarrow PP$ (промежуточная переменная) $\rightarrow R^1$.

Под промежуточной переменной понимались цели, потребности (голод, жажда), страх — все то, что могло побудить человека или животное к действию.

Схема 1. Схема поведения в необихевиоризме



Гештальтпсихология (нем. *gestalt* — образ, форма; *gestalten* — конфигурация) — направление психологии, возникшее в начале 1920-х гг. в Германии. Основателем является немецкий психолог *Макс Вертгеймер* (1880-1943)², который наряду с *Куртом Левиным* (1890-1947), *Вольфгангом Келлером* (1887-1967)³ и *Куртом Коффкой* (1886-1941)⁴ заложил основы направления⁵.

¹ *Ждан А. Н.* Указ. соч. С. 135–141.

² *Вертегеймер М.* Продуктивное мышление. М.: Прогресс, 1987. Режим доступа: <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000851/index.shtml>.

³ *Kohler W.* Gestalt psychology. N. Y., 1947.

⁴ *Koffka K.* Principles of Gestalt psychology. N. Y., 1935.

⁵ *Ясницкий А.* К истории культурно-исторической гештальт-психологии: Выготский, Лурия, Коффка, Левин и др. // Психологический журнал Международного университета природы, общества и человека «Дубна». 2012. № 1. С. 60.

Гештальтпсихология выступала против принципа расчленения сознания на элементы. Был сформулирован даже своеобразный закон, который звучал следующим образом: «целое всегда больше суммы составляющих его частей».

Школа гештальтпсихологии ведет свое начало от эксперимента немецкого психолога Макса Вертгеймера — «*фи-феномена*». Вместе с ассистентами Вольфгангом Кёлером и Куртом Коффкой он обнаружил, что два источника света, загорающиеся с разным интервалом, воспринимаются человеком по-разному. Это явление противоречило господствовавшей в то время в психологии теории Вундта, по которой любое сознательное переживание представляло собой совокупность элементарных составляющих¹.

Основные эксперименты гештальтпсихологов заключались в исследованиях восприятия человеком различных предметов и явлений, поэтому законы, выведенные ее представителями, касались в основном зрительных феноменов: (1) *Закон фигуры и фона*. Фигура — это замкнутый, целый объект, а фон — это пространство за фигурой; (2) *Закон транспозиции*: элементы могут быть объединены, если имеются хоть какие-то схожие признаки, например, близость или симметрия; (3) *Закон pregnантности*: существует тенденция к восприятию самой простой и стабильной фигуры из всех возможных перцептивных альтернатив; (4) *Закон константности*: все стремится к постоянству; (5) *Закон близости*: тенденция к объединению в целостный образ элементов, смежных во времени и пространстве; (6) *Закон замыкания* (заполнение пробелов в воспринимаемой фигуре): когда мы наблюдаем что-то нам совсем непонятное, наш мозг пытается изо всех сил трансформировать, перевести увиденное в доступное для нас понимание².

Гуманистическая психология. К видным представителям направления принято относить *Гордона Олпорта, Абрахама Маслоу, Карла Роджерса, Ролло Мэя, Виктора Франкла* и др.

Гордон Олпорт (1897—1967) — американский психолог, разработчик теории черт личности³. Согласно его теории, личность представляет

¹ Шульц Д. П., Шульц С. Э. История современной психологии. СПб., 1998. С. 353.

² Марцинковская Т. Д. История психологии: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М., 2004. С. 182.

³ Гл. 10. Необходимо ли понятие я. // Олпорт Г. Становление личности: Избранные труды / [Пер. с англ. Л. В. Трубицыной и Д. А. Леонтьева]; под общ. ред. Д. А. Леонтьева. К., Psylib, 2005.

собой развивающуюся и открытую психофизиологическую систему, ядро которой составляет человеческое Я («Личность: психологическая интерпретация», 1937). Считал, что личность в своих проявлениях в большей степени следует социальным, чем биологическим мотивам. Ниже приведены постулаты теории Олпорта, изложенных им в книге «Личность: психологическая интерпретация» (1937): человек прежде всего социальное, а не биологическое существо и потому не может развиваться без контактов с окружающими людьми.

Маслоу Абрахам Харольд (1908-1970) — американский психолог, изучал проблемы самоактуализации и мотивации личности. Взгляды А. Маслоу нашли свое отражение в его работах: «Теория человеческой мотивации»¹, «Мотивация и личность»² и др.

А. Маслоу создал так называемую «пирамиду потребностей» (*схема 2*)³, которая состоит из следующих ступеней: физиологические потребности, потребности в безопасности, социальные потребности, потребности в уважении, осознании собственного достоинства, потребности в развитии личности, в осуществлении самого себя, в самореализации, в самоактуализации, в осмыслении своего назначения в мире.

Ученый считал, что переход к потребностям высшего уровня возможен только при удовлетворении потребностей более низкого уровня. Достижение наивысшего уровня — самоактуализации, по мнению А. Маслоу, доступно лишь некоторым личностям⁴. К числу таких людей он относил Авраама Линкольна, Томаса Джефферсона, Альберта Эйнштейна, Элеонору Рузвельт, Джейн Адамс, Уильяма Джеймса, Альберта Швейцера, Олдоса Хаксли и Баруха Спинозу. Также исследователь выделил некоторые черты, присущие самоактуализированным личностям: креативность, простота и естественность, потребность в уединении, автономия от других, чувство общности с другими, эффективное восприятие реальности и др.⁵

Карл Рэнсом Роджерс (1902–1987) — американский психолог, основатель «клиент-центрированной психотерапии». Идеи К. Роджерса описаны им

¹ Гл. 4. Теория человеческой мотивации / Маслоу А. Мотивация и личность. Пер. А. М. Татлыбаевой. К.: Psylib, 2004.

² Гл. 3. Предисловие к теории мотивации / Указ. соч.

³ Гл. 3. Предисловие к теории мотивации / Указ. соч.

⁴ Психология и педагогика: Учеб. пособие. В 3 ч. / Волкова М. Н., Истомина О. А., Павловский В. В. и др. Владивосток, 2007. Ч. 1. Психология личности. С. 63.

⁵ Там же. С. 65.

Схема 2. Пирамида потребностей А. Маслоу



в работах: «Консультирование и психотерапия» (1942), «Терапия, сфокусированная на клиенте» (1951)¹, «Становление личности» (1961)² и др.

Самоактуализация, по К. Роджерсу, — это актуализация врожденной у человека тенденции к росту и развитию его личности в соответствии с тем, какой личность является по своей природе. Роджерс считал, что природе человека свойственна тенденция к росту и развитию так же, как и семени растения. Все, что нужно для роста и развития заложенного в человеке природного потенциала, — только создать соответствующие условия.

1.3. Социальные теории личности

Транзактный (транзактный) анализ Эрика Берна. Автором концепции считается американский психолог *Эрик Берна (1910-1970)*, который изначально был последователем психоанализа, но затем создал свою собственную теорию. Свои идеи изложил в работах: «Психика в действии»

¹ Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в психологической практике. М., 2015.

² Роджерс К. Становление личности. Взгляд на психотерапию. М., 2016.

(1947)¹, «Трансактный анализ в психотерапии» (1961)², «Игры, в которые играют люди» (1964)³, «Люди, которые играют в игры» / «What Do You Say After You Say Hello?» (1972)⁴ и др.

Транзакции — словесные и невербальные взаимодействия, происходящие между людьми — обмен воздействиями между я-состояниями (эго-состояниями) беседующих субъектов⁵.

По Берну, человеческая личность характеризуется наличием трех составных частей — эго-состояний:

родитель	Каждый индивидуум имел родителей либо людей, выполняющих их роль, поэтому все, что ребенок воспринимал, продолжает существовать в его психике всю жизнь — это будет являться эго-состоянием «родитель». Родитель в субъекте отвечает за его совесть и занимает верхний ярус личности, являясь самым хрупким звеном. Отвечает за внутреннюю и внешнюю критику
взрослый	Данное состояние является структурой личности, адекватно реагирующей на происходящие события конкретно «здесь и сейчас». Эго-состояние «взрослый» воспринимает и преобразует информацию, получаемую в настоящем, и отвечает за реакцию, соответствующую существующей ситуации, а не основанную на прошлом или будущем. Кроме того, это эго-состояние также является и посредником во внутренних взаимоотношениях родителя и ребенка
ребенок	Каждый субъект когда-то был малышом, поэтому отголоски из детства обнаруживаются во взрослом существовании индивида в качестве эго-состояния «ребенок». Данное состояние характеризуется нахождением под сдерживающим, позволяющим и провоцирующим воздействием «родителя». Это проявляется в воспроизведении немного измененных детских поведенческих реакций, таких как чувство вины, стыд, необоснованный страх, чрезмерная тревожность, обида, ожидание чуда, фантазии, протесты, ребячество, беззаботность, веселье, смех. Эго-состояние «ребенок» ответственно за восприимчивость, эмоциональность, интуицию, творческое самовыражение и неадекватное поведение.

¹ Берн. Э. Психика в действии / Пер. с англ. П. Самсонова. Минск, 2007.

² Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных / Пер. с англ., предисловие и примечания А. И. Фета. Nyköping (Sweden): Philosophical arkiv, 2016.

³ Берн Э. Игры, в которые играют люди / Пер. с англ., предисловие и примечания А. И. Фета. Nyköping (Sweden): Philosophical arkiv, 2016.

⁴ Берн. Э. Люди, которые играют в игры. М., 2016.

⁵ Берн. Э. Трансакционный анализ в психотерапии / Пер. с англ. А. А. Грузберга. М., 2009.

По мнению Э. Берна, психически здоровая и успешная личность характеризуется как автономная, слаженная и бесконфликтная работа всех трех состояний, в которой общие поведенческие реакции находятся под контролем эго-состояния «взрослый».

Каждое состояние эго является жизненно важным, поскольку осуществляет определенные функции. Отсюда, все нарушения коммуникативного взаимодействия связаны с подавлением одного состояния или с его обнаружением в ситуациях, которыми это состояние не должно управлять. В рамках каждого из эго-состояний проявляются различные позиции личности по отношению к себе и окружающим (см. табл. 1).

Таблица 1

Позиции личности по отношению к себе и окружающим (по Э. Берну)

<p>«Я — ОК, ты — ОК» (я — в порядке, ты — в порядке)</p>	<p>«Я — ОК, ты — ты не ОК» (я — в порядке, ты — в не порядке)</p>
<p>→ позиция представляет собой те установки, которые делают индивида удовлетворенным жизнью</p>	<p>→ позиция, в основе которой лежит идея, что обоюдывыгодное сотрудничество между субъектами невозможно, они считают для себя невозможным что-то открыто попросить у социума, а потому для получения желаемого они стараются обязательно обмануть другого индивида</p>
<p>«Я — не ОК, ты — ОК» (я — не в порядке, ты — в порядке)</p>	<p>«Я — не ОК, ты — не ОК» (я — не в порядке, ты — не в порядке)</p>
<p>→ таких индивидов постоянно мучает собственная неполноценность и чувство вины</p>	<p>→ позиция принадлежит лицам, неудовлетворенным собственным бытием, а следовательно, и глубоко несчастным. Нередко эта позиция приводит индивидов к суицидальным попыткам</p>

Транзакции могут быть параллельными и пересекающимися.

Параллельные транзакции — транзакции, при которых посыл, идущий от одного индивида, непосредственно дополняется ответной реакцией другого (вопрос — ответ). Подобные взаимодействия не могут производить конфликты и способны длиться неограниченное время (первый закон общения).

Пересекающиеся транзакции характеризуются способностью продуцировать конфликты. В таких случаях на посыл дается неожиданная ответная реакция, то есть активизируется не то эго-состояние. Например, муж

на вопрос «где мои ключи», получает от жены ответ «возьми там, куда положил». Иными словами, на посыл, исходящий от взрослого, дается ответная реакция родителя. Подобные перекрестные транзакции могут начинаться взаимными укорами, колкими репликами, а заканчиваются ссорой.

Методы транзактного анализа применяются для решения различных коммуникативных проблем, при нарушении нормального взаимодействия внутри себя и между людьми. Данный метод рассматривает четыре потенциальные позиции жизни, которые определяют отношение к окружению и собственной личности.

Современный транзактный анализ (в практическом применении) — система коррекционного воздействия на отдельные личности, на супружеские пары, семьи и другие группы.

Интеракционный анализ. Название интеракционистской ориентации происходит от понятия «интеракция». Основатели концепции: *Джордж Герберт Мид (1863-1931)*, а также *Рэлф Линтон (1893-1953)*, *Роберт Кинг Мертон (1910-2003)* и др. Отдельные ролевые концепции, которые легли в основу теории, были взяты из социологии. Содержание ориентации изложено в трудах Дж. Мида¹: «Разум, Я и Общество» (*Mind, Self, and Society*) (1934), «Философия действий» (*The Philosophy of the Act*) (1938); Р. Мертона: «Социальная теория и социальная структура» (1949)², «*The Sociology of Science*» (1973) и др.

Интеракция — непосредственная межличностная коммуникация («обмен символами»), важнейшей особенностью которой признается способность человека «принимать роль другого», представлять себе (ощущать), как его воспринимает партнер по общению (или группа)³.

Ролевые теории. Последователи направления утверждают, что социальная среда есть решающий фактор развития личности и выдвигает на первый план значение межличностного взаимодействия людей (интеракции),

¹ Мид Дж. Г. Избранное: Сб. переводов. М., 2009.

² Мертон Р. К. Социальная теория и социальная структура / Пер. с англ. Е. Н. Егоровой. М., 2006. Режим доступа: http://shagpro.ru/sites/default/files/documents/merton_socialnaya_teoriya_i_socialnaya_struktura_.pdf.

³ Комлев Н. Г. Словарь иностранных слов. М., 2000. Режим доступа: https://www.lesjeunesrussisants.fr/dictionnaires/documents/DICTIONNAIRE_RUSSE_DES_MOTS_DORIGINE_ETRANGERE-KOMLEV.pdf.

ролевого поведения. В рамках концепции Р. Мертон¹ рассматривал «*статусный набор*» (портрет) человека, который является совокупностью прав и обязанностей, которые вытекают из имеющихся у личности статусов, например, студент и преподаватель, предприниматель и наёмный работник, ребенок и взрослый и т. д. При этом уровни внутри статусов могут отличаться, например, доцент и профессор, начинающий специалист и менеджер. За неудовлетворительное выполнение своих обязанностей или по другим причинам человек может лишиться статуса или изменить статус.

Дж. Мид и Р. Линтон изучали *социальную роль*. Мид не дал определения понятия роли при изложении своих концепций, употребляя его как весьма неопределенно. Фактически это понятие было взято из сферы театра или обыденной жизни, где оно использовалось как метафора для обозначения ряда феноменов социального поведения, таких как проявления схожего поведения у самых различных людей в сходных обстоятельствах.

Социальная роль — это модель поведения личности, направленная на выполнение прав и обязанностей, соответствующих принятым нормам и обусловленная статусом².

Р. Мертон первым обратил внимание на то, что каждый социальный статус имеет не одну социальную роль, а несколько, и это положение стало основой теории набора ролей, например, студент может одновременно играть роль брата, сына, спортсмена, волонтера и т. д. В современной социологии совокупность ролей, соответствующих определенному социальному статусу, получила название ролевого набора.

Ролевой конфликт — ситуация, в которой индивид, имеющий определенный статус, сталкивается с несовместимыми ожиданиями и оказывается не в состоянии выполнять предъявляемые ролью требования³.

¹ Мертон Р. К. Социальная теория и социальная структура / Пер. с англ. Е. Н. Егоровой. М., 2006. Режим доступа: http://shagpro.ru/sites/default/files/documents/merton_socialnaya_teoriya_i_socialnaya_struktura_.pdf.

² Челдышова Н. Б. Шпаргалка по социальной психологии, М., 2009. Режим доступа: <https://psyera.ru/2804/ponyatie-socialnoy-rolj>.

³ Мейжис И. А., Почебут Л. Г. Социальная психология. СПб., 2010. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=1034490>.

Референтная группа — социальная группа, по отношению к которой индивид чувствует свою принадлежность, с которой он себя идентифицирует. При этом реально принадлежать он может совершенно к другой группе. Ведущим признаком референтной группы могут выступать экономические, политические, культурные или профессиональные атрибуты (Г. Хейманс, 1942)¹.

Роловое поведение человека понимается исходя из того, насколько оно соответствует социальным нормам. Исключительное значение придается способности человека представлять, как его понимает партнер по общению или группа; соответственно этому объект интерпретирует ситуацию и конституирует собственные действия.

1.4. Развитие психологии в России

До 1840–1860-х гг. психология формировалась в основном под влиянием зарубежных теорий и взглядов. Начиная с 1870-х гг. начался период становления российской психологической мысли, уточнение предмета, выбора методологии и собственного пути развития.

Родоначальником новой психологии стал *Иван Михайлович Сеченов (1829-1905)* — русский просветитель, естествоиспытатель и физиолог. Впоследствии именно программа психологии, предложенная И. М. Сеченовым, была взята за основу развития психологической науки в России².

В своей работе «Рефлексы головного мозга» (1863)³ ученый отвергает существование нематериальной души, обосновав, что психические процессы являются рефлексами разной степени сложности⁴. И. М. Сеченов открыл центральное торможение — «задерживающее» влияние одного из центров головного мозга на двигательную активность организма.

Главной идеей Сеченова было предположение о том, что мышечная система является и органом познания («Впечатления и действительность», 1890⁵; «Предметная мысль и действительность», 1892)⁶.

¹ Кондаков И. М. Психологический словарь, 2000. Режим доступа: <http://psi.webzone.ru>.

² Марцинковская Т. Д. История психологии: Учебное пособие. С. 274.

³ Сеченов И. М. Рефлексы головного мозга. М., 2014.

⁴ Марцинковская Т. Д. Указ. соч. С. 274.

⁵ Сеченов И. М. Элементы мысли. — Команда А, Л., 2014.

⁶ Марцинковская Т. Д. Указ. соч. С. 275.

Наиболее значительный вклад в развитие новой психологии сделал *Константин Дмитриевич Кавелин (1818-1885)*, русский историк, государствовед, психолог, социолог и публицист, оппонент И. М. Сеченова. Основными темами его научных исследований были проблема нравственности, идея самоценности личности, ее свободы и независимости от давления общества («Задачи этики», 1887)¹. Анализ этнографических и исторических материалов привел Кавелина к идее о том, что именно личность, а не коллектив представляет собой основу общественного развития.

Одной из центральных фигур в российской науке XIX в. по праву можно считать *Владимира Сергеевича Соловьева (1853-1900)* — русского религиозного мыслителя, мистика, поэта и публициста². Свою философию, изложенную в основных трудах «Оправдание добра», «Духовные основы жизни» (1897), «Три разговора», он называл мистицизмом.

Становление экспериментальной психологии, формирование первых психологических лабораторий происходило благодаря ряду видных ученых, одним из которых стал *Николай Яковлевич Грот (1852-1899)* — русский философ-идеалист, психолог, ординарный профессор Московского университета³ («Основания экспериментальной психологии» (1896)⁴).

Другой видный ученый — ученик Н. Я. Грота, который также продолжил развивать науку в русле экспериментальной психологии, — *Георгий Иванович Челпанов (1862-1936)* — русский философ, логик и психолог. Идеи изложены в работах: «Психологические лекции» (1909), «Психология и школа» (1912), «Психологический институт» (1914), «Введение в экспериментальную психологию» (1915). Организовал новый психологический семинарий, где обучал студентов последним достижениям экспериментальной психологии.

Наряду с Г. И. Челпановым и другими немаловажное значение для развития экспериментальной психологии имели труды *А. Ф. Лазурского (1874-1917)*, он разработал свой метод естественного эксперимента и наблюдения.

¹ *Кавелин К. Д.* Задачи этики. Учение о нравственности при современных условиях знания. М., 1887. — репринт оригинального издания. Режим доступа: http://ens.mil.ru/files/morf/zadaci_etiki.pdf.

² Там же.

³ Там же.

⁴ *Грот Н. Я.* Основания экспериментальной психологии. Репринт оригинального издания. М., 2012.

Оригинальная концепция эксперимента развивалась *Н. Н. Ланге (1858-1921)* — русским психологом, профессором, который создал при кафедре философии Новороссийского университета первую университетскую лабораторию экспериментальной психологии в России, а также стал основателем моторной теории внимания («Элементы воли», 1890)

Продолжателем направления, заложенного Сеченовым, стал физиолог, лауреат Нобелевской премии по физиологии (1904) *Иван Петрович Павлов (1849-1936)*. Он создал учение о высшей нервной деятельности (поведении) живых существ¹.

Результаты работы исследователя нашли отражения в трудах: «Двадцатилетний опыт объективного изучения высшей деятельности (поведения) животных»², «Мозг и психика», «О типах нервной деятельности и экспериментальных неврозах», «Об уме вообще, о русском уме, в частности» (1918) и др. В 1917 г. И. П. Павлов и М. М. Уберглиц описали новый безусловный рефлекс, присущий всем животным. Этот рефлекс выражается в том, что, встретив препятствие, животное старается его преодолеть, освободиться от него. И. П. Павлов назвал данный рефлекс «рефлексом свободы»³.

Одновременно с Павловым свою концепцию объективной психологии выстраивал *Владимир Михайлович Бехтерев (1857-1927)* — русский психиатр, невропатолог, физиолог, психолог, основоположник рефлексологии. В 1923 г. в книге «Основы общей рефлексологии» он, полемизируя с Павловым, доказывал, что не существует врожденного рефлекса рабства или свободы, и утверждал, что общество осуществляет своего рода социальный отбор, создавая нравственную личность.

Бехтерев ввел в психологию понятия *индивид, индивидуальность и личность*⁴. Бехтерев отстаивал мысль о том, что во взаимоотношениях коллектива и личности приоритетна именно личность, а не коллектив («Коллективная рефлексология» (1921), «Объективное изучение личности» (1923)).

Лев Семенович Выготский (1896-1934) — советский психолог, автор культурно-исторической теории в психологии. В работе «Развитие

¹ *Ждан А. Н.* Указ. соч. С. 277–280.

² *Павлов И. П.* Избранные труды по физиологии высшей нервной деятельности. М., 2019.

³ *Белкин З. П.* Рефлекс свободы // Естественные и технические науки. 2004. № 3 (12). С. 67–75.

⁴ *Марцинковская Т. Д.* Указ. соч. С. 274–292.

высших психических функций» (1931 г.) была представлена схема формирования человеческой психики в процессе использования знаков как средств регуляции психической деятельности¹.

В начале 1960-х гг. на факультете психологии Ленинградского (в настоящее время Санкт-Петербургского) государственного университета начало развиваться направление социальной психологии, получившее название «познание человека человеком». Это направление возглавил А. А. Бодалев. Развитие этой школы прошло ряд этапов.

I этап. *На этом этапе изучался познавательный компонент общения:* выявлялись отличия в формировании образов восприятия, воображения, представлений и памяти при непосредственном контакте человека с человеком и предметом; исследовались связи между восприятием внешнего облика человека и возможным представлением о нем, а также степенью доминирования стереотипов в формирующемся образе восприятия и объективными и субъективными причинами этого доминирования и др.

II этап (1970–1980-е гг.) *характеризовался пониманием общения как особого вида деятельности, которая в одних ситуациях выступает самостоятельным проявлением коммуникативной активности человека, а в других оказывается включена в более сложную деятельность и является обязательным условием ее успешного выполнения.*

III этап (1980–1990-е гг.) — *изучение проявления психических свойств личности в сфере обучения и воспитания в дошкольном, младшем школьном, подростковом и юношеском возрастах* — в условиях семьи и в учебно-воспитательных учреждениях разного типа.

IV этап (1980–2000-е гг.) — *обоснование стратегий и тактик обучения эффективному общению профессионалов, занятых в сфере деятельности «человек-человек»* (Г. А. Ковалев, Т. С. Яценко и др.)².

1.5. Методы эмпирических и теоретических исследований в психологии

К методам исследования психологии относятся: наблюдение, эксперимент, метод тестов, беседа, анкетирование.

¹ Марцинковская Т. Д. Указ. соч. С. 274–292.

² Психология общения. Энциклопедический словарь. М., 2011. Режим доступа: https://www.e-reading.club/bookreader.php/1_037_915/Psihologiya_obscheniya_Enciklopedicheskiy_slovar.html.

Метод (от греч. *methodos* — путь, способ исследования, обучения, изложения) — совокупность приемов и операций познания и практической деятельности; способ достижения определенных результатов в познании и практике¹.

Наблюдение — целенаправленное, организованное и определенным образом фиксируемое восприятие исследуемого объекта².

Наблюдение может проводиться непосредственно исследователем или с использованием технических средств и способов регистрации данных (фото-, аудио- и видеоаппаратура, карты наблюдения и пр.)³. Следует учитывать при проведении включенного (присутственного) наблюдения, что личность исследователя может оказывать влияние на результат наблюдения.

Процедура исследования методом наблюдения состоит из следующих этапов: 1) определяются предмет наблюдения (поведение), объект (отдельные индивиды или группа), ситуации; 2) выбирается способ наблюдения и регистрации данных; 3) исходя из задач, готовится план наблюдения; 4) выбирается метод обработки результатов; 5) проводится обработка и интерпретация полученной информации⁴.

Частный вид наблюдения — самонаблюдение, то есть когда исследователь наблюдает свои собственные реакции.

Ограниченность метода наблюдения призвала исследователей использовать более объективные методы, а именно измерение и эксперимент.

Эксперимент — проведение исследований в специально созданных, управляемых условиях в целях проверки экспериментальной гипотезы о причинно-следственной связи⁵.

¹ Философский энциклопедический словарь / Под ред. Л. Ф. Ильичёва, П. Н. Федосеева, С. М. Ковалёва, В. Г. Панова. М., 1983. Режим доступа: <http://philosophy.niv.ru/doc/dictionary/philosophical/index.htm>.

² Куликова Т. И. Общая и экспериментальная психология. [e-reading. club]. 2012. Режим доступа: https://www.e-reading.club/bookreader.php/97_792/Konovalova_-_Eksperimental%27naya_psihologiya_konspekt_lekciii.html.

³ Там же.

⁴ Там же.

⁵ Там же.

Выделяют следующие виды эксперимента: естественный (проводится в реальных жизненных условиях) и лабораторный (проводится в специально созданных условиях); формирующий (предусматривает целенаправленное воздействие экспериментатора на изучаемое психическое явление) и констатирующий (ограничивается констатацией изменений изучаемых психических явлений).

Измерение в психологии — процедуры определения количественной выраженности психологических феноменов. В них применяются разнообразные шкалы, содержащие некое множество позиций, поставленных в некое соответствие с психологическими элементами¹.

Разнообразные виды измерения в теоретическом плане формализуются с помощью понятий числового представления и шкалы², например, количество запомненных слов при изучении памяти. Измерение проводится в ходе приборно-опосредованного взаимодействия объекта и измерительного инструмента.

В качестве инструмента для получения данных измерения могут использоваться психологические тесты.

Метод тестов — строго регламентированное испытание для выявления каких-либо качеств человека³.

От других методов исследования тесты отличаются тем, что: 1) предполагают стандартизованную, выверенную процедуру сбора и обработки данных, а также их интерпретации; 2) с помощью тестов можно изучать и сравнивать между собой людей, давать оценки их психологии и поведению.

Различают тесты вербальные и невербальные, это зависит от того, представлен или нет в тесте речевой компонент — например, цветовой

¹ Словарь практического психолога. [e-reading. club], М., 1998. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

² Большой психологический словарь. Gumer, М., 2003. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

³ Рамендик Д. М. Психология делового общения: Учебник и практикум. М., 2017. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-399549#page/32>.

«Тест Люшера» является невербальным в отличие от опросника К. Томаса «Стиль поведения в конфликте». Групповые и индивидуальные тесты отличаются тем, что при групповом тестировании исследуется группа испытуемых. Тесты достижений — это тесты успеваемости, способностей, сенсорно-моторные, тесты интеллекта¹. Тесты достижений и личностные тесты различаются на основе того, какие из свойств личности подвергаются тестированию. Личностные тесты — это тесты на установки, характерологические тесты, интересы, темперамент и мотивационные тесты.

Тест-опросник основан на системе заранее отобранных и проверенных с точки зрения их валидности и надежности вопросов, по ответам испытуемых на которые определено можно судить об их психологических качествах².

Тест-задание предполагает оценку психологии и поведения человека не на основе того, что он говорит, а на базе того, что он делает³.

Проективный тест — часто тест с применением изображений, рисунков, в нем заложен механизм проекции, согласно которому неосознаваемые собственные качества человек склонен приписывать стимульному материалу теста, например, чернильным пятнам (Тест Роршаха).

Психологическое тестирование широко используется в различных сферах деятельности. Тесты и иные психодиагностические процедуры позволяют быстро и довольно точно определить, какими именно качествами обладает данный человек. Однако большинство тестов, представленных в интернете и научно-популярных изданиях, не подходят для проведения исследования, так как не являются валидными, то есть надежными. Поэтому при выборе инструмента тестирования необходимо работать только с проверенными методиками с подтвержденной валидностью, имеющими паспорт исследования.

Беседа — метод получения информации на основе вербальной (словесной) коммуникации⁴.

¹ Психология и этика делового общения [znanium]: Учебник. М., 2017. Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/1_028_559.

² Немов Р. С. Общая психология. СПб., 2019. Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/obschaya-psihologiya-v-3-t-tom-i-vvedenie-v-psihologiyu-425_187#page/1.

³ Там же.

⁴ Большая психологическая энциклопедия. Академик.ру, 1998. Режим доступа: <https://dic.academic.ru/contents.nsf/business/>.

По форме беседа может быть в виде свободного опроса (по форме приближается к обычной беседе и носит естественный, неформальный характер) и стандартизированный опрос (характеризуется заранее определенными набором и порядком вопросов). Беседа является важным инструментом налаживания и поддержания психологического контакта со свидетелями, подозреваемыми и т. д.

Анкетирование — средство получения информации для социального обследования, применяется в социологических, социально-психологических, экономических, демографических исследованиях¹.

Анкетирование может проводиться с помощью различных средств: бумажных анкет, распространяемых организаторами исследования (анкетерами) лично или по почте; с помощью аудио-, видеотехники, СМИ (газет, журналов, радио, телевидения, Интернета) и по другим каналам². Композиционно анкета состоит из: вводной части (обращения к респонденту с кратким разъяснением темы исследования и техники заполнения анкеты); основной части (одного или нескольких смысловых блоков вопросов, соответствующих структуре рабочей гипотезы, а также «паспортички» — блока вопросов, направленных на получение данных о самом респонденте); заключительной части (обращения к респонденту со словами благодарности за представленную информацию)³. Процедура анкетирования предусматривает три этапа:

1. Определение содержания анкеты	→ это может быть перечень вопросов о фактах жизнедеятельности, интересах, мотивах, оценках, отношениях
2. Выбор вопросов	→ открытые (вопросы, требующие развернутого ответа); → закрытые (предусматривают выбор одного или нескольких вариантов ответа); → полузакрытые (предполагают выбор одного или нескольких вариантов ответа из ряда предложенных, в то же время испытуемому дается возможность самостоятельно сформулировать ответ на вопрос)

¹ Словарь бизнес-терминов. Академик. ру. 2001. Режим доступа: <https://dic.academic.ru/contents.nsf/business/>.

² Бондаренко А. Г. Социологическое исследование: методика опроса: Учеб. пособие / ВолгГТУ, Волгоград, 2006. С. 5.

³ Там же. С. 23.

3. Определение количества и последовательности вопросов	строغو установленных норм, регламентирующих количество вопросов, включаемых в анкету (опросный лист), нет. Оптимальный вариант может представлять анкета, состоящая из 20–25 вопросов (до 150–180 позиций ответов). В зависимости от содержания и структуры гипотезы анкета может быть разбита на блоки вопросов (по 3–6 для проверки каждой слагаемой основной гипотезы) ¹ .
--	--

В настоящее время этот метод широко используется для исследования некоторых аспектов причин преступности (например, механизма образования преступного умысла и т. д.).¹

Вопросы для самоконтроля

1. Почему на разных этапах исторического развития изменялся предмет психологии?
2. Какие новые направления возникли в психологии и почему?
3. Назовите методы психологических исследований.
4. В чем отличие эксперимента от наблюдения?

¹ Бондаренко А. Г. Указ. соч.

Глава 2. ЛИЧНОСТЬ В ПСИХОЛОГИИ

2.1. Индивид, личность как объект и субъект общения и деятельности

Слово «личность» широко используется в повседневном общении наряду с понятиями «человек», «индивид», «индивидуальность», которые, однако, не являются тождественными.

Человек — социально-биологическое существо, воплощающее высшую ступень в эволюции жизни и являющееся субъектом общественно-исторической деятельности и общения¹.

Основные характеристики человека: принадлежность к *Homo sapiens*, особое строение организма, способность к трудовой деятельности, наличие сознания и др.

Индивид — единичный представитель человеческого рода, конкретный носитель всех психофизических и социальных черт человечества².

Общие характеристики индивида: целостность психофизической организации организма; устойчивость по отношению к окружающей

¹ Баждамова Ю. В. Этика и психология деловых отношений [book.ru]: Хрестоматия. М., 2011. С. 245. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/906443>.

² Там же.

действительности; активность. Иначе можно сказать, что индивид — это «конкретный человек» от рождения до смерти.

Личность рассматривается как воплощение в конкретном человеке социальных качеств, которые приобретаются в процессе деятельности и общения с другими индивидами. Личностью не рождаются, личностью становятся¹.

Личность — особое качество человека, приобретаемое им в социокультурной среде в процессе совместной деятельности и общения².

Термин «личность» находит широкое отражение в различных правовых нормах. Так, в п. 1 ст. 21 Конституции РФ сказано: «Достоинство личности охраняется государством. Ничто не может быть основанием для его умаления». Понятие личности также отражено в УПК: ст. 9. «Уважение чести и достоинства личности»; ст. 10. «Неприкосновенность личности»; п. 3 ст. 73 «Обстоятельства, характеризующие личность обвиняемого», ст. 265 «Установление личности подсудимого и своевременности вручения ему копии обвинительного заключения или обвинительного акта» и др. Широко используется термин «личность» в гражданском праве, когда дело касается защиты чести и достоинства личности (ст. 150–152 ГК РФ). К сожалению, в тексте УК, УПК, ГК, ГПК нет точного определения понятия «личность» и обязательных к установлению ее признаков.

О. Д. Ситковская в своей работе предлагает ввести в законодательные акты более четкие формулировки, чтобы, например, суду было ясно, какие психологические признаки личности должны быть установлены³. Как отмечает В. В. Романов, по сравнению с понятием «индивид», личность — это качественно более емкое понятие, появляющееся значительно позже рождения человека, вступающего в отношения с окружающими его людьми⁴. Процесс передачи социального опыта личности называется социализация.

¹ Степанов С. Популярная психологическая энциклопедия. М., 2005. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/stepan/index.php.

² Большой психологический словарь. М., 2003. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

³ Ситковская О. Д. Психология уголовной ответственности. М., 1998. С. 145.

⁴ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. М., 2011. С. 56–67. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-347368#page/11>.

Социализация — процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемый в общении и деятельности¹.

Одна личность отличается от другой набором различных качеств, которые отражают ее индивидуальность. Понятие «индивидуальность» включает биологические, физиологические и другие особенности человека.

Индивидуальность — конкретный человек, который отличается от других людей уникальным сочетанием психических, физиологических и социальных особенностей, проявляющихся в поведении, деятельности и общении.

С одной стороны, с помощью понятия «индивидуальность» чаще всего подчеркивается неповторимость и уникальность каждого человека. Все индивидуальные качества проявляются в различных способах поведения, деятельности, общения.

Индивидуальность человека формируется под влиянием трех групп факторов:

- *наследственность и физиологические особенности человека* (исследования, проводимые с близнецами, показывают, что наследственность может нести в себе и передачу некоторых поведенческих черт);
- *факторы, протекающие из окружения человека* (культура, в которой он формируется, семья, принадлежность к социальным группам, самоидентификация, жизненный опыт, отдельные обстоятельства, случайные события и т. п.);
- *черты и особенности характера человека, его индивидуальность* (человек играет активную роль в собственном развитии и не является только исключительно продуктом наследственности и окружения — личность неотделима от деятельности).

Деятельность — целеустремленная активность, реализующая потребности субъекта².

¹ Романов В. В. Указ. соч. С. 56–67. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-347368#page/11>.

² Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>

В любом виде деятельности можно выделить *общие структурные компоненты* — цели, мотивы и действия. В процессе развития человека деятельность становится более сложной, самостоятельная деятельность может превращаться в действие, а отдельные действия могут превращаться в самостоятельную деятельность.

Интериоризация (от франц. *interiorisation* — переход извне внутрь, от лат. *interior* — внутренний) — формирование внутренних структур человеческой психики посредством усвоения внешней социальной деятельности¹.

По мере накопления опыта приобретает способность совершать те же действия в уме (интериоризация, благодаря которой психика человека способна совершать операции с образами предметов, находящимися вне поля зрения). Обратное преобразование называется экстериоризация.

Экстериоризация — процесс порождения внешних действий, высказываний и прочего на основе преобразования ряда внутренних структур, сложившихся на основе интериоризации внешней социальной деятельности человека. Своего рода «перевод» внутренних структур на «внешний» язык².

2.2. Структура личности человека

Первым в России к разработке структуры личности подошел С. Л. Рубинштейн. В последующем в теорию личности большой вклад внесли Б. Г. Ананьев, А. Г. Ковалев, А. Н. Леонтьев, В. Н. Мясищев, К. К. Платонов и др. Как писал Б. Г. Ананьев: структура личности складывается постепенно в процессе социального развития индивида, являясь своеобразным продуктом этого развития³. Взгляды на структуру личности нашли свое отражение в двух подходах: психологическая структура лич-

¹ Популярная психологическая энциклопедия. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/stepan/index.php.

² Словарь практического психолога. М., 1998. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

³ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 19–23. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-433474#page/6>.

ности (Б. Г. Ананьев, А. Г. Ковалев, А. Н. Леонтьев и др.) и динамическая структура личности (К. К. Платонов).

Психика — (от греч. *psychikos* — душевный) — форма активного отображения субъектом объективной реальности, возникающая в процессе взаимодействия высокоорганизованных живых существ с внешним миром и осуществляющая в их поведении (деятельности) регулятивную функцию¹.

Структурно психика человека состоит из следующих компонентов: 1) психические процессы (познавательные, эмоциональные, волевые); 2) психические состояния (радость, подъем, уныние, тоска); 3) психические свойства (направленность, темперамент, характер, способности). Однако, некоторые исследователи дополнительно также выделяют еще один структурный компонент — психические образования (знания, навыки, умения, опыт). С понятием психики тесно связан термин «высшая нервная деятельность».

Высшая нервная деятельность — деятельность высших отделов центральной нервной системы (коры больших полушарий и подкорковых центров), обеспечивающая наиболее совершенное приспособление животных и человека к окружающей среде.

Высшей формой отражения окружающей действительности является сознание.

Сознание — высший уровень психического отражения и саморегуляции, присущий только человеку как общественно-историческому существу².

Понятие «сознание» находит свое отражение в уголовном праве, где говорится, что для того, чтобы отвечать за свои поступки, «лицо должно

¹ Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

² Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

иметь определенный уровень сознания»¹. В УК РФ и УПК РФ в целом ряде статей содержатся требования к правоприменителям оценивать сознание лиц: «мог ли несовершеннолетний в полной мере осознавать фактический характер и общественную опасность своих действий (бездействия) либо руководить ими» (ч. 2 ст. 421 УПК РФ); если несовершеннолетний во время совершения общественно опасного деяния «не мог в полной мере осознавать фактический характер и общественную опасность своих действий» (ч. 3 ст. 20 УК РФ); не подлежит уголовной ответственности лицо, которое «не могло осознавать фактический характер и общественную опасность своих действий» (ч. 1 ст. 21) и др. В настоящее время разработаны психологические экспертные критерии оценки способности субъектов к осознанию своих действий и их произвольной регуляции в момент правонарушения².

Помимо сознания в праве, криминологии, юридической психологии выделяют понятие «правосознание».

Правосознание — сфера общественного или индивидуального сознания, включающая правовые знания, отношение к праву и правоприменительной деятельности³.

Правосознание отражает отношение людей к праву, государственной власти, правоохранительным органам; насколько правовые нормы, институты соответствуют потребностям различных социальных слоев; следует ли соблюдать те или иные правовые нормы⁴. Правосознание может подвергаться деформации, что может выступать в качестве предпосылки противоправного поведения.

¹ Романов В. В. Указ. соч. С. 19–23. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-433474#page/6>.

² Кудрявцев И. А., Морозова М. В., Савина О. Ф. Руководство по написанию заключения экспериментально-психологического исследования подэкспертного при проведении однородных судебно-психиатрических и комплексных судебных психолого-психиатрических экспертиз. Руководство для врачей. М., 2014. С. 64.

³ Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

⁴ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 61. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-347368#page/11>.

2.3. Психические процессы

Психические процессы — различные формы единого, целостного отражения субъектом объективной реальности в процессе деятельности центральной нервной системы (ощущения, восприятие, память, представления, воображение, мышление, речь, чувства, внимание, воля).

Психические процессы выступают в качестве первичных регуляторов поведения и обеспечивают активное отношение к действительности и связь индивида с окружающей средой¹.

Все психические процессы подразделяются на: познавательные (ощущения, восприятия, представления, память, мышление и воображение); эмоциональные (активные и пассивные переживания); волевые (решение, исполнение, волевое усилие и т. д.)².

Ощущение — отражение свойств объективной реальности, возникающее в результате воздействий на рецепторы органов и тканей и обусловленного этим возбуждения соответствующих зон коры головного мозга³.

Ощущения в соответствии с анализаторами могут быть зрительными, слуховыми, обонятельными, вкусовыми, тактильными, болевыми.

Различают следующие *виды ощущений*⁴:

экстероцептивные	передают информацию о положении тела в пространстве и о положении опорно-двигательного аппарата, обеспечивают регуляцию движений; обеспечивают получение сигналов из внешнего мира и создают основу для сознательного поведения ⁵ .
-------------------------	--

¹ Энциклопедия социологии. Antinazi. 2009 // Интернет-портал «Словари». Режим доступа: http://www.endic.ru/enc_sociology/Каж-434.html.

² Общая и экспериментальная психология / Т. И. Куликова. 2012. С. 111.

³ Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

⁴ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 165. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1054577>.

⁵ Там же. С. 171.

интероцептивные	сигнализируют о состоянии внутренних процессов организма ¹ .
проприоцептивные	передают сигналы о положении тела в пространстве и составляют основу движений человека (ощущение равновесия, статическое и двигательное ощущение) ² .

Чтобы объективно оценивать показания участников судопроизводства, необходимо знать об основных свойствах ощущений, которые влияют на формирование показаний.

К ним относятся:

- *чувствительность анализатора* — способность психики отражать свойства предметов с большей или меньшей точностью. Минимальная сила раздражителя — это нижний порог чувствительности, верхний абсолютный порог чувствительности определяется максимальной силой раздражителя³;
- *адаптация* — изменение чувствительности анализатора под длительным воздействием раздражителя в виде повышения или повышения порога чувствительности. Пример адаптации — привыкание глаз к темноте при определенном времени нахождения в затемненном помещении;
- *взаимодействие ощущений* — в результате взаимодействия ощущений чувствительность анализаторов меняется: возрастает или снижается;
- *последовательные образы* — явление, когда при длительном воздействии на анализатор раздражитель продолжает ощущаться даже после того, как он прекратил свое воздействие (пример, ощущения тепла от чашки с горячим чаем даже после того, как чашку убрали из рук);
- *пространственная локализация раздражителя* — осуществляется с помощью дистантных анализаторов, ощущающих сигнал на расстоянии (например, слух, зрение). На оценку свойств объекта при зрительном восприятии может влиять положение головы.

¹ Маклаков А. Г. Указ. соч. С. 174–184.

² Там же.

³ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 146–151. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-347368#page/11>.

Восприятие — целостное отражение предметов, ситуаций, явлений, возникающих при непосредственном воздействии физических раздражителей на рецепторные поверхности органов чувств¹.

Главная функция восприятия заключается в обеспечении распознавания объектов — их отнесении к той или иной категории. Основные свойства восприятия — предметность, целостность, структурность, константность, осмысленность, апперцепция, активность и др.²

Предметность, целостность, структурность восприятия помогает формировать *целостный образ предмета*, в отличие от ощущений, которые отражают лишь его отдельные части. Следует учитывать, что при недостатке информации, человек стремится сам восполнить недостающие элементы воспринятого явления, что может приводить к ошибочным суждениям³. В пункте 2.2 ст. 75 УПК РФ к недопустимым доказательствам относятся «показания потерпевшего, свидетеля, основанные на догадке, предположении, слухе, а также показания свидетеля, который не может указать источник своей осведомленности».

Активность восприятия заключается в том, что процесс отбора, синтеза признаков предмета носит избирательный, поисковый характер. Активность выражается в движениях зрачков глаз, рук, перемещения тела в пространстве и т. д.⁴

Осмысленность восприятия — поскольку восприятие связано с мышлением, оно практически всегда осмыслено (Л. С. Выготский⁵). Существенной стороной осмысленности воспринимаемого явления является его вербализация (обращение в словесную форму), которая помогает выделить существенные признаки и их отношения. Поэтому в ст. 166 УПК РФ говорится о важности протоколирования следственных действий.

¹Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

²Маклаков А. Г. Общая психология. С. 201–212. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1054577>.

³Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 151–163. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-347368#page/11>.

⁴Там же.

⁵Выготский Л. С. Лекции по психологии. Мышление и речь. М., 2017. С. 33–51. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/lekcii-po-psihologii-myshlenie-i-rech-401231#page/1>.

Организация поля восприятия — отдельные элементы объединяются в целое и в результате возникает целостный образ¹. Пример, использование комплекса рисунков (фотографий) для получения портретов разыскиваемых лиц.

Апперцепция — характеризует зависимость восприятия от опыта, знаний, интересов.

Константность восприятия — способность отражать объекты с определенным постоянством формы, величины, цвета, независимо от условий, в которых это происходит². Например, мы воспринимаем знакомые предметы под разным углом, например, чашку видим круглой независимо от того, как мы на нее смотрим. Однако следует помнить, что на константность могут влиять особенности освещения, контрастность фона, психическая напряженность воспринимающего. Поэтому важно в целях избежания ошибок при допросе свидетеля особое внимание уделять условиям восприятия.

Иллюзии — искажение воспринятых предметов. Чаще встречаются оптические или зрительные иллюзии.

Индивидуальные различия людей, особенности их восприятия в некоторых случаях обуславливают необходимость проведения судебно-психологических исследований перцептивных способностей свидетеля и др. В пункте 4 ст. 196 УПК РФ сказано, что обязательным случаем назначения судебной экспертизы является «психическое или физическое состояние потерпевшего, когда возникает сомнение в его способности правильно воспринимать обстоятельства, имеющие значение для уголовного дела, и давать показания».

Представление — психический процесс отражения предметов или явлений, которые в данный момент не воспринимаются, но воссоздаются на основе предыдущего опыта³.

В основе представления лежит восприятие объектов, имевшее место в прошлом. Представления можно классифицировать⁴: 1) по видам

¹ Романов В. В. Указ. соч. С. 151–163. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-347368#page/11>.

² Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 151–163.

³ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 234–247.

⁴ Гамезо М. В. и др. Общая психология: Учебно-методическое пособие. М., 2007. С. 123.

анализаторов: зрительные, звуковые, слуховые, обонятельные, осязательные; 2) по степени обобщённости: единичные и общие; 3) по степени волевых усилий: произвольные — возникают спонтанно, и произвольные — требуются волевые усилия.

Воображение — процесс преобразования представлений, отражающих реальную действительность, и создание на этой основе новых представлений¹.

Особенно велика роль воображения в деятельности следователя: оно помогает реконструировать совершенное преступление даже в том случае, когда информации недостаточно. Однако, следует учитывать, что при даче свидетельских показаний, воображение может исказить реальную ситуацию. Наиболее частой формой искажения является *гиперболизация воспринятого*, которая выражается в преувеличении явлений.

Особое значение в деятельности юриста имеет наличие развитой памяти: его память должна характеризоваться достаточным объемом, прочностью запоминания, точностью воспроизведения, высокой способностью к припоминанию и воспроизведению в нужный момент.

Память — запоминание, сохранение и последующее воспроизведение индивидом его опыта².

Запоминание — обобщенное название процессов, обеспечивающих удержание материала в памяти. Запоминание — важнейшее условие последующего восстановления вновь приобретенных знаний³.

Сохранение — фаза памяти, характеризующая долговременное удержание воспринятой информации в скрытом состоянии⁴.

Воспроизведение — процесс памяти, в результате которого происходит актуализация (извлечение) ранее закрепленного содержания

¹ Маклаков А. Г. Указ. соч. С. 283–297.

² Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

³ Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

⁴ Там же.

из долговременной памяти и перевода его в кратковременную память (оперативную)¹.

Забывание — это процесс памяти, обратный запоминанию и сохранению.

Кратковременная память характеризуется недолгим сохранением воздействия раздражителя.

Долговременной памяти свойственно длительно сохранять информацию. Она характеризуется большим объемом, в отличие от кратковременной.

Особое криминалистическое значение имеет явление *реминисценции* — усиление в памяти новых смысловых связей при отсроченном воспроизведении².

Приемы активизации памяти участников судопроизводства (по В. В. Романову)³:

- создание условий, исключающих воздействие посторонних раздражителей, вызывающих отрицательные эмоции. Этому способствует спокойный тон ведения допроса, исключение слов и выражений, раздражающих допрашиваемого;
- обращение к образной памяти, использование средств наглядности, сочетание узнавания с воспроизведением (допрос на месте происшествия, показ фотографий и т. д.);
- использование вида памяти, который у допрашиваемого развит лучше;
- установление ключевых мест в запечатленном событии и смысловых связей между ними, выявление ассоциаций;
- оказание помощи свидетелю и другим лицам в прямом или обратном хронологическом порядке (например, спросить о том, что происходило накануне);
- проведение повторных допросов в расчете на возможную реминисценцию.

Мышление — процесс познавательной деятельности индивида, характеризующийся обобщенным и опосредствованным отражением действительности.

¹ Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

² Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 135–143.

³ Там же. С. 151–163.

Мыслительная деятельность человека тесно связана с его интеллектом.

Интеллект — общая способность к познанию и решению проблем, определяющая успешность любой деятельности и лежащая в основе других способностей¹.

Различают следующие *виды мышления*:

наглядно-образное мышление	→ в таком виде мышления субъект чаще мыслит образами. Связано с представлением ситуаций и изменений в них ² .
словесно-логическое (вербально-логическое) мышление	→ характеризуется использованием понятий, логических конструкций ³ . Всегда связано с языком, речью, понятиями
наглядно-действенное мышление	→ проявляется в практической деятельности, в его основе лежат социальные профессиональные знания и опыт

Признаки мышления: обобщенное отражение действительности, применение обобщений к единичным предметам и явлениям; решение конкретной задачи; неразрывная связь с речью: мысли всегда облакаются в речевую форму, даже в тех случаях, когда речь не имеет звуковой формы, например, в случае с глухонемыми людьми.

Формы мышления:

понятие	→ отражение общих и существенных свойств предметов или явлений. В основе понятий лежат знания об этих предметах или явлениях. Принято различать общие и единичные понятия ⁴
суждение	→ связь между двумя понятиями (субъектом и предикатом) ⁵
умозаключение	→ установление связи между какими-либо суждениями ⁶

¹ Большой психологический словарь.

² Краткий психологический словарь.

³ Маклаков А. Г. Указ. соч. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychoology/index.htm>.

⁴ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 394–309.

⁵ Там же.

⁶ Там же.

Мыслительные операции: анализ, синтез, сравнение, абстрагирование, обобщение, конкретизация¹.

Анализ — мысленное расчленение чего-либо на части или мысленное выделение отдельных свойств предмета².

Синтез — мысленное соединение частей предметов или явлений в одно целое, а также мысленное сочетание отдельных их свойств³.

Сравнение — операция установления сходства и различия между предметами и явлениями реального мира⁴.

Абстракция — мысленное отвлечение от каких-либо частей или свойств предмета для выделения его существенных признаков⁵.

Обобщение — познавательный процесс, приводящий к выделению и означиванию относительно устойчивых свойств окружающего мира⁶.

Конкретизация — представление чего-либо единичного, что соответствует тому или иному понятию или общему положению⁷.

Мышление участников судопроизводства носит социально-правовой характер.

Способы активизации мыслительной деятельности юриста (по В. В. Романову):

- стимуляция мотивов мыслительной деятельности — создание установки на выполнение задачи;
- активное включение в поисковую деятельность — полностью погрузиться в работу;
- вербализация мыслительных процессов в сочетании с упорядочением информации — рассуждение вслух, обмен мнениями с коллегами по поводу изучаемого явления обостряют проблему, вскрывают противоречия;
- метод проигрывания ролей — мысленно проигрывая роли, можно понять мотивы поведения преступника, потерпевшего и т. д.;
- метод отсрочки — на какое-то время полезно отложить поиск решения, переключившись на другой вид деятельности;

¹ Там же.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

⁵ Там же.

⁶ Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

⁷ Маклаков А. Г. Указ. соч. С. 394–309.

- метод группового стимулирования мыслительных процессов — мозговая атака и брэйнсторм.

2.3.1. Речь и язык

Одним из основных отличий человека от животного мира является наличие особого психического процесса, называемого речью — часто речевое взаимодействие называют второй сигнальной системой (И. П. Павлов, 1932).

Вторая сигнальная система — свойственная человеку система условно-рефлекторных связей, формирующихся при воздействии речевых сигналов, т. е. не непосредственного раздражителя, а его словесного обозначения.

Речь — сложившаяся исторически в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения, опосредованная языком¹.

Язык — система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности (см. мышление), способом выражения самосознания личности, передачи от поколения к поколению и хранения информации².

Классификация видов речи: устная и письменная, кинетическая, внешняя и внутренняя.

Письменная речь — письменная речь состоит из системы знаков, условно обозначающих звуки и слова устной речи, которые, в свою очередь, являются знаками для реальных предметов и отношений³.

Кинетическая речь (от греч. *kinetikos* — относящийся к движению) — общение посредством языка жестов⁴.

¹Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

²Маклаков А. Г. Указ. соч. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

³Авторский терминологический словарь Л. С. Выготского. М., 2014. С. 84.

⁴Маклаков А. Г. Общая психология. С. 333–336.

Внешняя речь связана с процессом общения, обмена информацией. *Внутренняя речь* прежде всего связана с обеспечением процесса мышления¹.

Формы устной речи: диалогическая и монологическая, активная и пассивная.

Диалогическая и монологическая речь — каждая из которых, в свою очередь, может быть активной и пассивной.

Диалогическая форма речи — речь, активно поддерживаемая собеседником. Другая форма речи — *монологическая* — речь одного человека, например, речь оратора, лектора, докладчика и др.²

Активная форма речи — речь говорящего человека, речь же слушающего человека выступает в пассивной форме³.

Функции речи: выражение, сообщение, обозначение, воздействие.

Выражение заключается в том, что с помощью речи человек высказывает свое отношение к определенному предмету, явлению и к самому себе⁴.

Сообщение заключается в обмене мыслями и информацией между людьми с помощью слов⁵.

Обозначение заключается в способности давать названия предметам и явлениям⁶.

Воздействие заключается в том, что с помощью речи мы пытаемся побудить другого человека или группу людей к определенному действию или формируем у слушателей определенную точку зрения на что-либо посредством приказа, призыва или убеждения⁷.

В условиях профессиональной деятельности юриста значение внимания трудно переоценить: оно непосредственно влияет на качество выполнения функциональных обязанностей; умение следователя, судьи, прокурора правильно определить качественную сторону внимания участников судопроизводства помогает более объективно оценивать их показания и т. д.⁸

¹ Там же. С. 333–336.

² Там же. С. 344–348.

³ Там же.

⁴ Там же.

⁵ Там же.

⁶ Там же.

⁷ Там же.

⁸ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 164–169.

Внимание — сосредоточенность деятельности субъекта в данный момент времени на каком-либо реальном или идеальном объекте (предмете, событии, образе, рассуждении и т. д.)¹.

Различают следующие *виды внимания*:

произвольное	→ когда человеку надо выполнить определенную работу, и он берется за нее в силу поставленной цели и принятого решения ²
непроизвольное	→ часто называют пассивным, или вынужденным, так как оно возникает и поддерживается не независимо от сознания человека ³ . Внешние факторы во многом определяют уровень непроизвольного внимания
послепроизвольное	→ имеет целенаправленный характер и первоначально требует волевых усилий, но затем человек «входит» в работу: интересными и значимыми становятся содержание и процесс деятельности, а не только ее результат, например, чтение поначалу неинтересной книги, которая впоследствии захватывает ⁴

Свойства внимания: устойчивость, переключение, отвлекаемость, объем, концентрация, распределение⁵.

Устойчивость внимания заключается в способности определенное время сосредоточиваться на одном и том же объекте⁶.

Переключение внимания — сознательное и осмысленное перемещение внимания с одного объекта на другой⁷.

Отвлекаемость внимания — непроизвольное перемещение внимания с одного объекта на другой. Отвлекаемость может быть внешней (вызвана внешними раздражителями: шум, другие люди и др.) и внутренней

¹Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>

²Маклаков А. Г. Общая психология.

³Там же. С. 362–370.

⁴Там же.

⁵Там же.

⁶Там же.

⁷Там же.

(обусловлена внутренними факторами: наличием сильных переживаний и эмоций, отсутствием интереса к деятельности и т. д.)¹.

Объем внимания — количество объектов, которые мы можем охватить с достаточной ясностью одновременно².

Концентрация внимания — степень или интенсивность сосредоточенности внимания³.

Распределение внимания — способность человека выполнять несколько видов деятельности одновременно⁴.

Внимательность является профессионально-важным качеством юриста, которое формируется в ходе активного участия в профессиональной деятельности в результате развития воли, целеустремленности, важности решаемых задач⁵.

Воля — способность к выбору деятельности и внутренним усилиям, необходимым для ее осуществления⁶.

Главная функция воли заключается в сознательной регуляции активности в затрудненных условиях жизнедеятельности⁷.

Психологическая структура волевого акта. При осознании цели и мотива возникает стремление к цели — *влечение* (неосознанное) или *желание* (осознаваемое). При наличии влечения человек осознает, что ему чего-то недостает, но не осознает, чего именно. Часто влечение может проявляться в виде тоски или неопределенности, часто влечение не может перерасти в целенаправленную деятельность, поэтому его рассматривают как переходное состояние⁸. Для того, чтобы желание привело к действию, оно должно пройти «сверку» с имеющимися ценностями личности. У человека иногда возникает сразу несколько несогласованных и даже противоречивых желаний. Психическое состояние, которое характеризуется столкновением нескольких желаний или нескольких

¹ Там же.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

⁵ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 164–169.

⁶ Кравченко А. И. Общая психология, 2016. С. 230.

⁷ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 374–379.

⁸ Там же. С. 384–389.

различных побуждений к деятельности, принято называть *борьбой мотивов*¹.

Намерение по своей сути является внутренней подготовкой отсроченного действия и представляет зафиксированную решением направленность на осуществление цели².

Волевое усилие — особое состояние внутреннего напряжения, или активности, которое вызывает мобилизацию внутренних ресурсов человека, необходимую для выполнения задуманного действия³.

Воля человека характеризуется определенными качествами: силой, целеустремленностью, инициативностью, самостоятельностью, решительностью, последовательностью, самоконтролем.

В юридической литературе можно встретить понятие *«порок воли»*. Это сниженная способность субъекта всесторонне оценивать ту или иную значимую ситуацию и принимать решения, в полной мере руководить своими действиями, направленными на достижение целей. В гражданском праве это может иметь место при заключении сделок (ст. 177, 178 ГК РФ).

Выделяют психологические и объективные критерии «порока воли». К психологическим критериям относятся: сниженный уровень интеллекта, сниженная волевая устойчивость, заниженная самооценка, уровень притязаний, наличие мотивов избегания неудачи, сниженный уровень стрессоустойчивости⁴.

2.4. Психические состояния и эмоции

Эмоции — психические процессы, протекающие в форме переживаний и отражающие личную значимость и оценку внешних и внутренних ситуаций для жизнедеятельности человека⁵.

Следует отметить, что неоднократно предпринимались попытки выделить основные, «фундаментальные» эмоции — это представляло определенную сложность ввиду многообразия их проявлений. В таблице 2. приведены основные эмоции, которые можно встретить в большинстве источников.

¹ Там же.

² Там же.

³ Маклаков А. Г. Указ. соч. С. 374–376.

⁴ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 102–105.

⁵ Там же. С. 170–174.

Таблица 2

Основные эмоции человека (по Л. Ж. Каравановой)¹

Вид	Описание
<i>радость</i>	эмоциональное состояние, сопровождающееся повышенным эмоциональным фоном
<i>удивление</i>	эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства
<i>страдание</i>	отрицательное эмоциональное состояние, связанное с невозможностью удовлетворения потребностей
<i>гнев</i>	эмоциональное состояние, вызываемое внезапным возникновением серьезного препятствия на пути удовлетворения исключительно важной для субъекта потребности
<i>отвращение</i>	отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами, соприкосновение с которыми вступает в резкое противоречие с идеологическими, нравственными или эстетическими принципами и установками субъекта
<i>презрение</i>	отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных взаимоотношениях и порождаемое несогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения субъекта
<i>страх</i>	отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении субъектом информации о реальной или воображаемой опасности
<i>стыд</i>	отрицательное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике

Чувства — устойчивые эмоциональные отношения человека к явлениям действительности, отражающие значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами².

¹ Караванова Л. Ж. Психология: Учеб. пособие / Л. Ж. Караванова. М., 2014. С. 145.

² Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

В отличие от эмоций, чувства, напротив, в большинстве случаев предметны и конкретны¹. Виды чувств приведены в таблице 3.

Таблица 3

Основные чувства человека (по А. Г. Маклакову)²

Вид	Описание
<i>высшие чувства</i>	→ чувство долга, гуманность, доброжелательность, любовь, дружба, патриотизм, сочувствие и т. д.
<i>нравственные или моральные чувства</i>	→ чувства, переживаемые людьми при восприятии явлений действительности и сравнении этих явлений с нормами, выработанными обществом
<i>морально-политические чувства</i>	→ группа чувств, которые проявляются в эмоциональных отношениях к различным общественным учреждениям и организациям, а также к государству в целом
<i>интеллектуальные чувства</i>	→ переживания, возникающие в процессе познавательной деятельности человека
<i>эстетические чувства</i>	→ эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, в жизни людей и в искусстве

Настроение — самое длительное, или «хроническое», эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение³.

Функции эмоций и чувств: регуляторная, отражательная, сигнальная, побудительная, подкрепляющая, переключательная, коммуникативная функции.

Регуляторная функция — выполняют функцию регуляции состояния организма, они также задействованы и в регуляции поведения человека в целом.

Отражательная функция — выражается в обобщенной оценке событий. Благодаря тому, что чувства охватывают весь организм, они позволяют определить полезность и вредность воздействующих на них факторов и реагировать, прежде чем будет определено само вредное воздействие.

¹ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 392–399.

² Там же.

³ Там же.

Сигнальная функция — возникающие переживания сигнализируют человеку, как идет у него процесс удовлетворение потребностей, какие препятствия встречает он на своем пути, на что надо обратить внимание в первую очередь.

Побудительная функция — эмоции и чувства способствуют определению направления поиска, в результате которого достигается удовлетворение возникшей потребности или решается стоящая перед человеком задача.

Подкрепляющая функция — значимые события, вызывающие сильную эмоциональную реакцию, быстрее и надолго запечатлеваются в памяти.

Переключательная функция — обнаруживается при конкуренции мотивов, в результате которой определяется доминирующая потребность.

Коммуникативная функция — мимические и пантомимические движения позволяют человеку передавать свои переживания другим людям, информировать их о своем отношении к предметам и явлениям окружающей действительности.

Преступления, гражданско-правовые споры часто сопровождаются различными эмоциональными явлениями, которые влияют на поведение людей. Это должно учитываться при привлечении к уголовной, административной ответственности, при назначении наказания лицу, совершившему правонарушение. В некоторых статьях УК необычные состояния выполняют роль квалифицирующих признаков отдельных видов преступлений, например, аффект.

Аффект — наиболее мощный вид эмоциональной реакции. Аффектами называют интенсивные, бурно протекающие и кратковременные эмоциональные вспышки. Примерами аффекта могут служить сильный гнев, ярость, ужас, бурная радость, глубокое горе, отчаяние¹.

Для состояния аффекта характерно сужение сознания, при котором внимание субъекта целиком поглощается породившими аффект обстоятельствами и навязанными им действиями. Нарушения сознания могут привести к неспособности впоследствии вспомнить отдельные эпизоды вызвавшего этот аффект события, а в случае исключительно сильного аффекта — завершиться потерей сознания и полной амнезией² (потерей памяти). Поэтому в юридической деятельности состояние аффекта учитывается как смягчающее обстоятельство, влияющее на вынесение судебного решения (ст. 107, 113 УК РФ).

¹ Там же.

² Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

В УК нашли отражение статьи, в которых описана ответственность: за нанесение психических страданий (ст. 117 УК РФ), с использованием беспомощного состояния потерпевшей, при совершении насильственных действий сексуального характера (ст. 131, 132 УК РФ). В пункте 1 ст. 177 ГК РФ указано, что «делка, совершенная гражданином, хотя и дееспособным, но находившимся в момент ее совершения в таком состоянии, когда он не был способен понимать значение своих действий или руководить ими, может быть признана судом недействительной», что подчёркивает значимость психических состояний и их влияние на поведение субъекта¹.

Длительное переживание эмоций, чувств может переходить в психические состояния, которые рассматриваются как целостные, динамические, относительно устойчивые психические явления².

Психическое состояние — широкая психологическая категория, которая охватывает разные виды интегрированного отражения ситуации (воздействий на субъект как внутренних, так и внешних стимулов) без отчетливого осознания их предметного содержания³.

Изучение психических состояний достаточно популярно в юридической деятельности. Так, например, уже в начале XX в. были проанализированы с позиций психологии свидетельства людей, отбывавших различные виды наказаний. При этом, согласно М. Н. Гернету (1926), «краеугольным камнем, фундаментом тюремной жизни в пенитенциарных учреждениях царской России» было состояние тоски⁴.

К состояниям психической, эмоциональной напряженности, влияющей на поведение лиц, вовлеченных в сферу правоприменительной деятельности, относят состояние фрустрации, тревоги, страха, стресса и его разновидности.

Стресс — состояние психического напряжения, возникающее в ответ на сложные обстоятельства⁵.

¹ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 174–182.

² Там же.

³ Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

⁴ Энциклопедия юридической психологии. С. 540.

⁵ Психология. А — Я. Словарь-справочник / Пер. с англ. К. С. Ткаченко. М., 2000.

Понятие стресс было введено Г. Селье в 1936 г. для обозначения обширного круга состояний психического напряжения, обусловленных выполнением деятельности в особенно сложных условиях и возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия — стрессоры¹. В настоящее время принято разделять стресс на два основных вида: системный (физиологический) и психологический. В зависимости от факторов, воздействующих на организм, в психологическом стрессе выделяют два вида стресса: *информационный* и *эмоциональный*.

Информационный стресс — возникает в ситуациях значительных информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей переработки поступающей информации и не успевает принимать правильные решения в требуемом темпе, особенно при высокой ответственности за последствия принятых решений².

Эмоциональный стресс — разновидность психологического стресса, возникающего под действием эмоциогенных факторов³.

Среди особенностей личности, обуславливающих вероятность возникновения стресса, ведущее место занимает *тревожность*, которая в условиях адаптации может проявляться в разнообразных психических реакциях, известных как реакции тревоги⁴.

Тревога — ощущение неосознанной угрозы, чувство опасения и тревожного ожидания или чувство неопределенного беспокойства⁵. Тревога вызывает активизацию внутренних ресурсов человека до того, как наступит ожидаемое событие.

Тревожность (англ. *anxiety*) — индивидуальная психологическая особенность, проявляющаяся в склонности человека к частым и интенсивным переживаниям состояния тревоги⁶.

Чрезмерное эмоциональное возбуждение, в т. ч. тревога, может привести к патологическим нарушениям и расстройствам поведения⁷. Все это следует учитывать при оценке психического состояния виновного по уголовным делам в качестве обстоятельства, смягчающего наказание

¹ Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

² Маклаков А. Г. Общая психология. С. 448–454.

³ Энциклопедический словарь по психологии и педагогике. 2013. С. 123.

⁴ Маклаков А. Г. Указ. соч. С. 448–454.

⁵ Там же.

⁶ Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

⁷ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 172–207.

(ч. 2 ст. 61 УК РФ), при расследовании самоубийств, разрешении гражданско-правовых споров, связанных с компенсацией морального вреда (ст. 151 ГК РФ).

Сниженный уровень тревожности у субъекта может способствовать формированию *виктимного поведения*.

Виктимность — предрасположенность человека становиться при определенных объективных обстоятельствах объектом преступного посягательства¹. Данный феномен нашел отражение в УК в виде правового понятия «беспомощное состояние потерпевшего (потерпевшей) или других лиц» (ст. 131, 132 УК РФ).

Состояние *страха* — это близкое к тревожности психическое состояние. Как и тревога, связан с прогнозированием, ожиданием субъектом надвигающейся опасности. В отличие от тревожности страх является эмоциональной реакцией на конкретную, чаще реально существующую угрозу². Как отмечает К. Изард, страх — это наиболее опасное из всех состояний³. Признаки страха могут свидетельствовать о пережитом субъектом страдании. Поэтому в случае, когда суду приходится решать вопросы, связанные с компенсацией морального вреда, оценкой степени причиненных ему физических и нравственных страданий (ст. 151 ГК), установление факта того, что пострадавший пережил эмоции страха (состояния сильной тревоги), может быть признано в качестве доказательства причинения ему нравственных страданий.

Эмоции страха, нравственные страдания, переживаемые субъектом, могут рассматриваться в качестве психологического мотива, побудительной силы, толкнувшей его на совершение преступления, например, в случае необходимой обороны (ст. 37 УК).

Фрустрация — психическое состояние, вызванное неуспехом в удовлетворении потребности, желания. Состояние фрустрации сопровождается различными отрицательными переживаниями: разочарованием, раздражением, тревогой, отчаянием и др.⁴

¹ Там же.

² Романов В. В. Указ. соч. С. 172–207.

³ Кэрл Изард Э. Эмоции человека. М., 2008. С. 487.

⁴ Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

Существенными признаками ситуации, необходимыми для возникновения фрустрации, являются наличие сильной мотивированности к достижению цели (удовлетворению потребности) и преодолению преграды, препятствующей этому¹.

Наиболее распространенными эмоциональными реакциями на фрустрацию могут быть: агрессия, направленная на преодоление возникшего препятствия; агрессия в виде замещающих действий, направленных на посторонние предметы (косвенная агрессия — «сорвать злость»); депрессивное состояние, сопровождаемое самообвинением, которое может перерасти в попытку к самоубийству, причинению себе боли, увечий².

Проявлениями фрустрации могут быть осуществление вандальных действий (ст. 214 УК РФ), хулиганство (ст. 213 УК РФ).

Следует иметь в виду, что фрустрация может приводить к аффекту.

Тяжелые последствия воздействия отдаленного стресса могут возникать, когда человек попадает в обстановку, сопряженную с риском для жизни, связанных с массовой гибелью людей в результате катастроф, терактов, иных преступлений. В подобных ситуациях действие стресса продолжается и после окончания воздействия стрессоров и влияет на настроение, здоровье, психику.

В психологии рассматриваемое явление называют посттравматическим стрессом (ПТС), который может приводит к *посттравматическим стрессовым состояниям (ПТСС)* или *посттравматическим стрессовым нарушениям* (состояния расстройства психики)³.

ПТСС может приводить к болезненному расстройству психики — посттравматическому стрессовому расстройству.

Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР) — нарушение психики у лиц, перенесших экстремальные ситуации и получивших психическую травму⁴.

Подобные нарушения относятся к пограничным состояниям психики, для оценки которых требуется помощь психологов и психиатров. Это

¹ Васильюк Ф. Е. Психология переживаний (анализ преодоления критических ситуаций). М., 1984. Режим доступа: <http://psylib.org.ua/books/vasif01/index.htm>

² Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 172–207.

³ Там же.

⁴ Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

важно учитывать, когда решаются вопросы, связанные с оценкой личности в уголовном (гражданском) судопроизводстве. В таких случаях назначается комплексная судебно-психологическая экспертиза (КСППЭ)¹.

2.5. Психические свойства личности

2.5.1. Направленность и мотивы

Психические свойства человека — качества личности, непосредственно влияющие на социальную деятельность человека (направленность, характер, способности, интересы, увлечения, идеалы, ценности, мировоззрение и др.)².

Одной из основных социально-обусловленных структур является направленность.

Направленность — совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций³.

Направленность характеризуется ее интересами, склонностями, убеждениями, идеалами, в которых выражается мировоззрение человека.

Направленность — установки, ставшие свойствами личности и проявляющиеся в таких формах, как потребность, влечение, желание, стремление, интерес, склонность, идеал, мировоззрение, убеждение, установка. Причем в основе всех форм направленности личности лежат *мотивы деятельности*⁴.

Потребность — состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности⁵.

¹ Посттравматическое стрессовое расстройство и вопросы развития психогенных заболеваний // Российский психиатрический журнал. 2005. № 1. С. 4–12.

² Вербицкий А. А. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [dic.academic.ru] М., 2013. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/13_908/Психические_свойства_личности.

³ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 511–535.

⁴ Там же.

⁵ Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

Потребность, как и любое состояние личности, всегда связана с наличием у человека чувства удовлетворенности или неудовлетворенности.

Мотив — побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей субъекта; совокупность внешних или внутренних условий, вызывающих активность субъекта и определяющих ее направленность¹.

Мотивация — совокупность причин психологического характера, объясняющих поведение человека, его начало, направленность и активность².

Изучением теории мотивации ученые занимались с незапамятных времен, интерес к этой проблеме можно встретить уже у античных философов. Позднее изучением мотивов занимались такие ученые, как У. Макдугалл, З. Фрейд, А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс, А. Н. Леонтьев, П. К. Анохин и др. Мотивы нашли свое отражение в психоаналитической теории, теории потребностей, гуманистической теории, теории деятельности и др.

Любой поступок может быть объективно и правильно оценен лишь тогда, когда будут полностью установлены и поняты его мотивы. Вот почему в УПК в числе обстоятельств, подлежащих обязательному установлению по каждому уголовному делу, указаны мотивы преступления³ — «виновность лица в совершении преступления, форма его вины и мотивы» (п. 2 ст. 73 УПК).

Стремление — первичное побуждение, чувственное переживание потребности, тяготение к объекту. В зависимости от меры осознания стремление как динамическая тенденция выражается в виде *влечения* или *желания*⁴.

Влечение — психическое состояние, выражающее недифференцированную, неосознанную или недостаточно осознанную потребность⁵.

¹Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

²Маклаков А. Г. Общая психология. С. 511–535. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1054577>.

³Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 110, 111. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-347368#page/11>.

⁴Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

⁵Чередищенко И. П., Тельных Н. В. Психология управления: Учебник. Ростов-н/Д., 2004. С. 92.

Если субъект утрачивает способность управлять своими влечениями, это может стать причиной *ситуативных*, а также *неосторожных* правонарушений¹.

Установка — целостное динамическое неосознаваемое состояние субъекта, в котором выражается готовность к определенной его активности². Выделяют следующие типы антиобщественных установок: *корыстная*, *насильственная*, *социально-пассивная*. Все они формируют асоциальные стереотипы поведения³.

Желание — осознанная потребность и влечение к чему-либо вполне определенному⁴.

Интересы — специфическая форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности и тем самым способствующая ориентировке личности в окружающей действительности⁵.

Склонность характеризует направленность индивида на определенную деятельность⁶.

Идеал — конкретизируемая в образе или представлении предметная цель склонности индивида, т. е. то, к чему он стремится, на что ориентируется⁷.

Убеждение — осознанная потребность личности, побуждающая ее действовать согласно своим ценностным ориентациям⁸.

Мировоззрение — система взглядов на объективный мир и место в нем человека, на отношение человека к окружающей его действительности и самому себе, а также обусловленные этими взглядами основные жизненные позиции людей, их убеждения, идеалы, принципы познания и деятельности, ценностные ориентации⁹.

Роль мировоззрения, нравственных идеалов и убеждений в юридической деятельности не поддается сомнению. В. В. Романов отмечает,

¹ Романов В. В. Указ. соч. С. 110, 111.

² Узнадзе Д. Н. Экспериментальные основы психологической установки: Хрестоматия по психологии. М., 1977. С. 233–236.

³ Самыгин С. И. Деловое общение: Учебное пособие. М., 2008. С. 34.

⁴ Маклаков А. Г. Указ. соч. С. 511–517.

⁵ Там же.

⁶ Там же.

⁷ Там же.

⁸ Головин С. Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

⁹ Там же.

что исключительно важное значение имеет формирование у будущих юристов идеалов правосознания, высоконравственной гуманистической ориентации, социальной активности и т. д.¹

2.5.2. Способности

Способности — индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условием успешного выполнения той или иной продуктивной деятельности².

В отечественной психологии наибольший вклад в развитие изучения способностей внес известный отечественный ученый Б. М. Теплов³. Обычно различают *природные, или естественные*, способности (в основе своей биологически обусловленные) и *специфические человеческие способности*, имеющие общественно-историческое происхождение⁴.

Природные способности — способности, которые являются общими для человека и животных, особенно высших. Например, такими элементарными способностями являются восприятие, память, способность к элементарной коммуникации. Специфические человеческие способности представлены в таблице (см. табл. 4).

Таблица 4

Специфические человеческие способности (по А. Г. Маклакову)⁵

общие способности	специальные способности
способности, свойственные для большинства людей.	способности, которые определяют успехи человека в специфических видах деятельности, для осуществления которых необходимы задатки особого рода и их развитие.

Продолжение табл. 4 ►

¹ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник.

² Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

³ Теплов Б. М. Способности и одарённость // Учёные записки Гос. НИИ психологии. 1941. Т. 2. С. 67.

⁴ Там же. С. 69.

⁵ Там же. С. 70.

Продолжение табл. 4

теоретические способности	практические способности
предопределяют склонность человека к абстрактно-теоретическим размышлениям.	предопределяют склонность к конкретным практическим действиям.
учебные способности	творческие способности
определяют успешность обучения, усвоения человеком знаний, умений и навыков.	определяют возможность открытий и изобретений, создания новых предметов материальной и духовной культуры и др.
потенциальные способности	актуальные способности
способности, которые не реализуются в конкретном виде деятельности, но способны актуализироваться при изменении соответствующих социальных условий.	способности, которые необходимы именно в данный момент и реализуются в конкретном виде деятельности.

Способности в зависимости от уровня развития можно классифицировать как задатки, одаренность, талант и гениальность.

Задатки — врожденные анатомо-физиологические особенности нервной системы, мозга, составляющие природную основу развития способностей¹.

Врожденные задатки определяют природную основу индивидуальных различий между людьми.

Одаренность — своеобразное сочетание способностей, которое обеспечивает человеку возможность успешного выполнения какой-либо деятельности².

¹Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

²Маклаков А. Г. Общая психология. С. 535–545. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1054577>.

Талант — (от греч. *talanton* — первоначально вес, мера, потом в переносном значении — уровень способностей) — высокий уровень развития способностей, прежде всего специальных. Талант человека, направляясь выраженной потребностью в творчестве, всегда отражает определенные общественные запросы¹.

Гениальность — высший уровень развития способностей — и общих, интеллектуальных, и специальных².

О наличии гениальности можно говорить лишь при достижении личностью таких результатов творческой деятельности, которые имеют важное значение в жизни общества, в развитии культуры³.

Профессиональная деятельность юриста весьма многогранна, поэтому она требует наличия широко развитых общих способностей (*интеллектуальных, творческих и др.*). Поскольку в правоохранительной деятельности общение имеет первостепенное значение, *коммуникативные* способности играют очень важную роль. Кроме того, юрист должен быть наделен *организаторскими способностями*⁴.

В. В. Романов в своей работе выделяет следующие *критерии профессиональной пригодности юриста*⁵.

1. Объективные количественные характеристики, отражающие объем и качество выполненной работы (количество окончанных и неоконченных дел, дел, переданных в суд).

2. Субъективные оценочные характеристики, даваемые работникам их руководителями (характеристики, аттестации, личные дела).

3. Объективная оценка пригодности юриста к профессиональной деятельности (собеседование, психологическое тестирование, медицинское обследование (например, при отборе на службу в МВД)).

¹ Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

² Головин С. Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

³ Там же.

⁴ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 368–370. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/yuridicheskaya-psihologiya-347368#page/11>.

⁵ Там же.

2.5.3. Темперамент и характер

Темперамент (от лат. *temperamentum* — надлежащее соотношение частей, соразмерность) — характеристика индивида со стороны его динамических особенностей: интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний¹.

Теория связи некоторых общих свойств нервных процессов с типами темперамента была предложена И. П. Павловым² и получила дальнейшее развитие и экспериментальное подтверждение в работах его последователей. Индивидуальные особенности темперамента он объяснял разным уровнем развития тех или иных свойств темперамента (силы, скорости, уравновешенности, пластичности, ригидности)³. Позднее появились конституционные типологии, связанные со строением тела (Э. Кречмер⁴, У. Шелдон⁵).

Учитывая основные свойства темперамента, Я. Стреляу⁶ дает следующие *психологические характеристики основных классических типов темперамента*.

Сангвиник. Человек с повышенной реактивностью, но при этом активность и реактивность у него уравновешены. Способен быстро сосредоточиться, дисциплинирован, при желании может сдерживать проявление своих чувств и произвольные реакции. Ему присущи быстрые движения, гибкость ума, находчивость, быстрый темп речи, быстрое включение в новую работу.

Холерик — как и сангвиник, отличается малой чувствительностью, высокой реактивностью и активностью, но у холерика реактивность явно преобладает над активностью, поэтому он необуздан, несдержан, нетерпелив, вспыльчив.

¹ Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

² Павлов И. П. Двадцатилетний опыт объективного изучения высшей деятельности (поведения) животных. М., 1973. С. 76.

³ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 555–560.

⁴ Körperbau und Charakter. Untersuchungen zum Konstitutionsproblem und zur Lehre von den Temperamenten = [Строение тела и характер. Исследования по проблеме конституции и теории темпераментов]. Berlin: Springer-Verlag, 1921. С. 65.

⁵ William H. Sheldon, The varieties of human physique: An introduction to constitutional psychology. New York, 1940.

⁶ Стреляу Я. Роль темперамента в психологическом развитии. М.: Прогресс, 1982. С. 44.

Флегматик. Его трудно рассмешить или опечалить. Когда вокруг громко смеются, он может оставаться невозмутимым; при больших неприятностях остается спокойным. Обычно у него бедная мимика, движения невыразительны и замедленны, так же как речь. Он ненаходчив, с трудом переключает внимание и приспосабливается к новой обстановке.

Меланхолик. Повышенная чувствительность при большой инертности приводит к тому, что незначительный повод может вызвать у него слезы, он чрезмерно обидчив, болезненно чувствителен. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны. Обычно он не уверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки.

Стреляу также разработан тест-опросник «Диагностика темперамента PTS (по Стреляу)», который направлен на изучение трех основных характеристик нервной деятельности: уровня процессов возбуждения, уровня процессов торможения, уровня подвижности нервных процессов.

С правовой точки зрения темперамент не подлежит оценке. Особенности темперамента редко находят отражение при совершении правонарушений за исключением носящих остроконфликтный характер¹. Однако при руководстве подчиненными следует учитывать их тип темперамента, распределять обязанности исходя из сильных сторон каждого.

Характер (от греч. *charakter* — отпечаток; черта, признак, особенность) — индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей человека, обуславливающих типичный для данного субъекта способ поведения в определенных жизненных условиях и обстоятельствах².

Характер формируется в условиях активного воздействия на человека социально-культурной среды и зависит от воспитания, системы межличностных отношений, в которые человек включён с детства³.

Характер проявляется в системе отношений к действительности: в отношении к другим людям; в отношении к делу; в отношении к себе; в отношении к собственности⁴.

¹ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 74–84.

² Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

³ Романов В. В. Указ. соч. С. 84–102.

⁴ Головин С. Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

Черты характера — психические свойства человека, определяющие его поведение в типичных обстоятельствах¹.

Обычно выделяют 2 группы черт характера: нравственные качества (отношение к другим людям, отношение к труду и его результатам, отношение к самому себе) и умение и готовность управлять своим поведением в соответствии с определенными принципами².

Типические черты — черты и проявления характера, которые являются общими и показательными для некоторой группы людей³.

Тип характера — выражение в индивидуальном характере черт, общих для некоторой группы людей. Далекое не все попытки создания типологий характера основывались на научных методах (например, нумерология, хиромантия, физиогномика, дерматоглифика).

Акцентуация — чрезмерное усиление и выраженность отдельных черт характера или их сочетаний (см. синдром), проявляемое в избирательном отношении личности к психологическим воздействиям определенного рода при хорошей или даже повышенной устойчивости к другим⁴.

Понятие «акцентуации» было введено в психологию Карлом Леонгардом⁵. Ученый выделил 12 типов акцентуации. По своему происхождению они имеют разную локализацию.

1. К темпераменту, как природному образованию, Леонгардом были отнесены типы:

- *гипертимный* — желание деятельности, погоня за переживаниями, оптимизм;
- *дистимический* — заторможенность, подчёркивание этических сторон, переживания и опасения, ориентированность на неудачи;

¹ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 567–581.

² Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

³ Там же.

⁴ Головин С. Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

⁵ Леонгард К. Акцентуированные личности = Akzentuierte Persönlichkeiten. Берлин, 1976. С. 78.

- *аффективно-лабильный* — взаимная компенсация черт, ориентированность на различные эталоны;
- *аффективно-экзальтированный* — воодушевление, возвышенные чувства, возведение эмоций в культ;
- *тревожный* — боязливость, робость, покорность;
- *эмотивный* — мягкосердечие, боязливость, сострадание.

2. К характеру, как социально обусловленному образованию, он отнес типы:

- *демонстративный* — самоуверенность, тщеславие, хвастовство, ложь, лесть, ориентированность на собственное Я как на эталон;
- *педантичный* — нерешительность, совестливость, ипохондрия, боязнь несоответствия собственного Я-идеалам;
- *застравающий* — подозрительность, обидчивость, тщеславие, переход от подъёма к отчаянию; возбудимый — вспыльчивость, тяжело-весность, педантизм, ориентированность на инстинкты.

3. К личностному уровню были отнесены типы:

- *экстравертированный* — ориентирующий на внешние, «объективные» стимулы, восприимчивый к влиянию среды и заинтересованный в нём;
- *интровертированный* — ориентирован на свои «субъективные» представления, мало подвержен внешнему влиянию и не заинтересован в нём¹.

Позднее для диагностики выявленных черт был создан «Тест Леонгарда-Шмишека» или «Опросник Шмишека» (Schmieschek Fragebogen) — личностный опросник, разработанный немецким психологом Г. Шмишеком² (H. Schmieschek) в 1970 г. Предназначен для диагностики типа акцентуации личности, является реализацией типологического подхода к ее изучению.

Акцентуация характера предполагает чрезмерную выраженность какой-либо черты характера, что в стрессовых условиях может вызывать проявление неадекватного поведения. Так, в УК указаны некоторые аспекты, затрагивающие черты характера личности: «деяние, совершенное по легкомыслию» (ст. 26 УК); «в силу несоответствия своих психофизиологических качеств требованиям экстремальных условий или

¹Леонгард К. Акцентуированные личности = Akzentuierte Persönlichkeiten. С. 34.

²Батаршев А. В. Диагностика черт личности и акцентуаций: Практическое руководство. М., 2006. С. 86.

нервно-психическим перегрузкам» (ст. 28 УК); «совершение преступления с особой жестокостью, садизмом, издевательством» (п. «и» ст. 63, п. «д» ст. 106, п. «б» ст. 131). Знание различных типов акцентуаций характера, понимание их влияния на поведение участников судопроизводства помогает квалифицировать содеянное и понимать механизм совершения противоправных действий, принятия решений¹.

Характер не является фатально предопределенным. Хотя он и обусловлен объективными обстоятельствами жизненного пути человека, сами эти обстоятельства изменяются под влиянием поступков человека².

2.6. Психические образования

Психические образования — психические явления, формирующиеся в процессе приобретения человеком жизненного и профессионального опыта, в содержание которых входит особое сочетание знаний, навыков и умений³.

Знания — совокупность усвоенных человеком сведений, понятий и представлений о предметах и явлениях объективной действительности⁴.

Само по себе наличие знаний не позволяет говорить об их непременном преобразовании в другие психические образования. Это зависит от их характеристик, к числу которых относятся: объем — количество информации, зафиксированной в сознании (памяти) человека; глубина; прочность; действенность — возможность использования имеющихся знаний в практической деятельности; гибкость — способность человека творчески использовать имеющиеся знания в различных условиях.

Например, для того, чтобы быть успешным в профессии юриста, необходимо иметь прочную теоретическую базу (юридическое образование), а также постоянно совершенствовать имеющиеся знания.

¹ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 84–102.

² Маклаков А. Г. Общая психология. С. 567–581.

³ Юридическая психология: Учебник. М., 2017. С. 157. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1028908>.

⁴ Указ. соч. С. 157.

Умение — способность быстро, точно и сознательно выполнять определенные действия на основе усвоенных знаний и приобретенных навыков. Умение всегда связано с применением знаний на практике и в процессе учебно-производственной деятельности. Умение формируется путем упражнений и создает возможность выполнения действия не только в привычных, но и в изменившихся условиях¹.

Начальные умения — это самостоятельное применение приобретенных знаний в практической деятельности человека. Это первый шаг от имеющихся знаний к практической деятельности человека. В основе их формирования находится информация об алгоритме (последовательности и характере) выполнения конкретного действия. В этом случае сознание планирует (опережает) деятельность человека².

Сложные умения — это достигнутая в процессе обучения возможность человека творчески применять знания и навыки и достигать желаемого результата в непрерывно меняющихся условиях практической деятельности³.

Навык — действие, сформированное путем повторения, характерное высокой степенью освоения и отсутствием поэлементной сознательной регуляции и контроля⁴.

Простые навыки — это несложные приемы и действия, совершаемые автоматизировано, без достаточного сосредоточения внимания⁵. В основе формирования простого навыка лежит установление и закрепление условно-рефлекторных связей в коре головного мозга.

¹ Профессиональное образование. Словарь. Ключевые понятия, термины, актуальная лексика. М., 1999. С. 92.

² Юридическая психология: Учебник. М., 2017. С. 157. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1028908>.

³ Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учеб. пособие / В. Л. Цветков, А. Г. Караяни. М., 2017. С. 20. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1028562>.

⁴ Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

⁵ Юридическая психология: Учебник. М., 2017. С. 158. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1028908>.

Сложные навыки — это усвоенные автоматизированные двигательные, сенсорные и умственные сложные действия, выполняемые точно, легко и быстро при незначительном напряжении сознания и обеспечивающие эффективность деятельности человека¹. Они, как правило, включают несколько простых навыков, объединенных одним видом деятельности. Объединение нескольких простых навыков в одном сложном позволяет человеку высвободить свое сознание для решения других более важных задач своей деятельности. К сложным навыкам можно отнести вождение автомобиля и другого транспортного средства, стрельбу из оружия, работу на сложных автоматизированных системах и т. д.

К наиболее важным условиям, обеспечивающим успешность формирования навыка, относится число выполненных действий, их темп, расчленение во времени и знание его нормативных показателей (качественных, количественных, временных). Для сохранения сформированных навыков и умений их следует систематически реализовывать. В противном случае происходит их деавтоматизация — снижение эффективности выработанных ранее механизмов действия в результате ослабления условно-рефлекторных связей в коре головного мозга. В этом случае действия становятся замедленными и менее точными, координированность их расстраивается, они начинают выполняться неуверенно, требуют напряжения психических усилий и повышения уровня сознательного контроля над ними.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Чем отличаются понятия индивид, человек и личность?
2. В чем сложность определения понятия личность? Какое отражение оно находит в нормативно-правовой сфере?
3. Какую роль выполняют психические процессы?
4. Как влияет темперамент на поведение человека? Как следует учитывать влияние темперамента в деятельности?
5. Что такое акцентуации характера?

¹Караяни А. Г. Указ. соч. С. 67.

Глава 3. Основы общения

3.1. Общение, его содержание и разновидности

Общение — сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности¹.

Б. Ф. Ломов рассматривал общение как специфическую форму взаимодействия человека с другими людьми², то есть присущую только человеку.

Главное в общении — это эмоциональная сфера, сознание людей. Г. М. Андреева³ выделяет в общении три стороны: 1) *коммуникативная сторона общения* (коммуникация) (состоит в обмене информацией между общающимися); 2) *перцептивная сторона общения* (заключается в восприятии друг друга партнерами по общению и установлении на этой основе взаимопонимания); 3) *интерактивная сторона общения* — это организация взаимодействия между общающимися, т. е. обмен действиями⁴. Общение тесно связано с наличием у людей коммуникативных потребностей.

А. Н. Леонтьев выделил структурные компоненты в общении⁵: 1) *предмет общения* — другой человек, партнер по общению; 2) *потребность*

¹ Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

² Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 23. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1055353>.

³ Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2018. С. 80. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1039489>.

⁴ Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления: Учебник. Ростов н/Д, 2005. С. 34.

⁵ Бороздина Г. В. Психология общения: Учебник и практикум для среднего профессионального образования. М., 2018. С. 15.

в общении (коммуникативная потребность) — стремление человека к познанию и оценке других людей; 3) *мотивы общения* — то, ради чего осуществляется общение; 4) *действия общения* — действия, направленные на другого человека; 5) *задача общения* — цель, на которую направлены действия общения; 6) *продукт общения* — образования духовного и материального характера, созданные в результате общения (например, идея).

Коммуникативная потребность — особый вид потребностей, побуждающих вступать в речевое общение с целью решения вербальных и невербальных задач¹.

Выделяют следующие *группы коммуникативных потребностей*: 1) в другом человеке и взаимоотношениях с ним; 2) в принадлежности к социальной общности; 3) в сопереживании и сочувствии; 4) в заботе, помощи и поддержке со стороны других; 5) в оказании помощи, заботы и поддержки другим; 6) в установлении деловых связей для осуществления совместной деятельности и сотрудничестве; 7) в постоянном обмене опытом, знаниями; 8) в оценке со стороны других, в уважении, авторитете; 9) в выработке общего с другими людьми понимания и объяснения объективного мира и всего происходящего в нем².

Аффилиация — потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними³.

Е. П. Ильин выделяет типы мотивации общения в зависимости от аффилиации⁴: 1) высокая надежда на аффилиацию, низкая чувствительность к отвержению; в этом случае человек общителен вплоть до назойливости; 2) низкая потребность в аффилиации, высокая чувствительность к отвержению; в этом случае потребность в поддержке, понимании остается не-

¹ Азимов Э. Г., Щукин А. Н. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). М., 2009. С. 22.

² Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 30, 31. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1055353>.

³ Там же. С. 37.

⁴ Там же. С. 222–227.

удовлетворенной, и человек уходит в мир своих переживаний; 3) низкие надежда на аффилиацию и чувствительность к отвержению, в этом случае человек предпочитает одиночество; 4) высокие надежда на аффилиацию и чувствительность к отвержению; у человека возникает сильный внутренний конфликт: он стремится к общению и в то же время избегает его.

В качестве противоположного мотиву аффилиации выступает *мотив отвержения*, проявляющийся в боязни быть непринятым, отвергнутым значимыми для личности людьми¹.

Другим весьма значимым мотивом общения является *мотив власти* — устойчивое и отчетливо выраженное стремление человека иметь власть над другими людьми². А. Адлер считал, что стремление к превосходству, совершенству и социальной власти компенсирует естественные недостатки людей, испытывающих так называемый комплекс неполноценности³.

Особое место занимают исследования так называемых просоциальных мотивов и соответствующего просоциального поведения⁴.

Просоциальное поведение — формы поведения, располагающиеся в широком диапазоне от простой любезности до благотворительной помощи, оказываемой человеком другим людям, причем иногда с большим ущербом для себя, ценой самопожертвования (пример, альтруизм)⁵.

Е. П. Ильин описывает следующие функции общения: информационную, экспрессивную, регулятивную, социального контроля, социализации (см. табл. 5).

Таблица 5

Функции общения (по Е. П. Ильину)⁶

Функции	Содержание
<i>информационная</i>	передача-прием информации, знаний и умений
<i>экспрессивная</i>	понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга; его изменение: ведь потребность человека в общении очень часто возникает в связи с необходимостью изменить свое эмоциональное состояние

Продолжение табл. 5 ►

¹ Там же.² Там же. С. 223.³ Адлер А. Наука жить. М., 1997. С. 45.⁴ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 528.⁵ Там же. С. 223.⁶ Ильин Е. П. Указ. соч. С. 36.

Продолжение табл. 5

<i>регулятивная</i>	обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу
<i>социального контроля</i>	регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм путем использования позитивных (одобрение, похвала) или негативных (неодобрение, порицание) санкций
<i>социализации</i>	формирование у членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выражать доброжелательность

Т. Л. Рыжковская¹ предлагает следующую классификацию видов общения (с.м. табл. 6).

Таблица 6

Классификация видов общения²

Виды общения	Содержание
<i>по средствам:</i>	<i>Вербальное общение</i> — осуществляется посредством речи, свойственно только человеку. <i>Невербальное общение</i> происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам).
<i>по целям</i>	<i>Биологическое общение</i> связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма. <i>Социальное общение</i> направлено на расширение и укрепление межличностных контактов.
<i>по содержанию</i>	<i>Материальное общение</i> — обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения их актуальных потребностей. <i>Когнитивное общение</i> — передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности.

¹Рыжковская Т. Л. Основы психологии и педагогики. Минск, 2010. С. 15.

²Там же. С. 18.

3.1. Общение, его содержание и разновидности

	<p><i>Кондиционное общение</i> — обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние.</p> <p><i>Деятельностное общение</i> — обмен действиями, операциями, умениями, навыками.</p> <p><i>Мотивационное общение</i> состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.</p>
<i>по длительности</i>	<p>При <i>кратковременном общении</i> создается первое впечатление друг о друге.</p> <p><i>Длительное общение</i> дает возможность глубже понять друг друга, но в то же время может привести к возможному взаимопресыщению (что часто наблюдается в замкнутых, изолированных группах)</p>
<i>по опосредованности</i>	<p><i>Непосредственное общение (прямое)</i> — общение «лицом к лицу», в ходе которого каждый участник процесса воспринимает другого и производит контакт.</p> <p><i>Опосредованное общение</i> связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (подарки, цветы) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.).</p> <p><i>Косвенное общение</i> происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).</p>
<i>в зависимости от участников</i>	<p><i>Лично-групповое</i> общение более выражено проявляется между личностью и группой или коллективом.</p> <p><i>Межличностное</i> — различается межличностное общение между знакомыми (внутригрупповое общение) и не знакомыми между собой лицами.</p> <p><i>Межгрупповое общение</i> означает контакт двух общностей, где личность выступает как своеобразный носитель коллективной задачи, отстаивает ее, руководствуется ею.</p>
<i>другие виды общения</i>	<p><i>Деловое общение</i> связано с деятельностью и направлено на получение результата.</p> <p><i>Неделовое (личностное) общение</i> связано с обсуждением происходящего вокруг, выражением своего отношения к этому, поиском смысла жизни и т. д.</p>

Продолжение табл. 6 ►

Продолжение табл. 6

	<p><i>Воспитательное общение</i> предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата (общение учителя и ученика).</p> <p><i>Диагностическое общение</i> — общение, целью которого является формулирование определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (общение врача с пациентом и т. п.).</p> <p><i>Интимно-личностное общение</i>, которое проявляется в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.</p>
--	--

В общении всегда присутствуют два компонента:

содержание	стиль
→ определяет, вокруг чего или по поводу чего разворачивается то или иное общение	→ указывает на то, как человек взаимодействует с окружающими — это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми.

Стиль общения — индивидуальная, устойчивая форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях его взаимодействия с окружающими¹.

Различают следующие **стили общения**:

- *ритуальное общение* — главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как члене общества. Его характерные особенности — ненаправленность, неинформативность, бессодержательность, невовлеченность или малая вовлеченность партнеров в общение (разговор с соседями в лифте);
- *манипуляторное общение* — общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей (обижаясь, человек стремится вызвать чувство вины у других и таким образом добиться желаемых целей);
- *гуманистическое общение* — в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить потребность в понимании,

¹ *Вербицкий А. А.* Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [dic.academic.ru]. М., 2013. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/13_908/Психические_свойства_личности.

сочувствии, сопереживании (разговор близких друзей, когда один старается поддержать другого).

Помимо стилей выделяют **модели общения** — это стратегии, применяемые в общении (табл. 7).

Таблица 7

Модели общения и их содержание (по Б. М. Теплову)¹

Вид	Содержание
<i>Познавательная</i>	реализуется цель передачи информации, значимой для другого субъекта общения.
<i>Убеждающая</i>	через систему логических доказательств оказывается взаимовлияние субъектов друг на друга.
<i>Экспрессивная</i>	реализуется цель передачи чувства, оценки, состояния друг другу.
<i>Суггестивная</i>	реализуется цель оказания внушения или внушающего воздействия.
<i>Ритуальная</i>	реализуется задача формирования системы психологической поддержки норм отношений.

3.2. вербальное и невербальное общение

Все средства общения делят на две большие группы, а именно речевые (вербальные) (монологическая речь (рассказ, доклад, выступление, лекция, команды)) и диалогические (свободный диалог, направленный диалог)) и неречевые (жесты, мимика, действия, предметы, коды, символы).

Модель речевой коммуникации или *модель акта* общения состоит из следующих компонентов: 1) отправитель информации (или адресант) — говорящий или пишущий человек; 2) получатель информации (или адресат) — читающий или слушающий человек; 3) сообщение (текст в устной или письменной форме) — неотъемлемая часть модели, поскольку без обмена информацией нет речевой коммуникации.

Отдельное речевое действие (фрагмент коммуникации) называется коммуникативным актом, в диалоге — это реплика одного из собеседников².

¹ *Бороздина Г. В.* Психология делового общения: Учебник. СПб., 2017. С. 44. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=762215>.

² Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). С. 23.

Речевые средства принято разделять на *устную, письменную, внутреннюю речь и др.*¹

устная речь (внешняя)	письменная речь	внутренняя речь
Речь, произносимая вслух ² посредством звуков.	Речь, включающая в состав письмо и чтение.	Когда человек думает, он говорит про себя, выражая мысли словами и фразами ³ .

*Функции речи предполагают наличие трех сторон*⁴:

информационная	проявляется в передаче знаний и умений и тесно связана с функциями обозначения (например, использование терминологии) и обобщения (например, отнесение того или иного случая к определенному классу явлений). Характеризуется: разборчивостью высказываний, что обеспечивается достаточной силой голоса, не очень быстрым темпом речи интонациями, логическими ударениями; понятностью (доходчивостью) ⁵ .
выразительная	связана с передачей чувств и отношения говорящего к тому, о чем он говорит ⁶ . Через речь передается отношение человека к различным явлениям.
волеизъявление (действенность)	определяется влиянием на мысли, эмоции, поведение другого и отражает стремление говорящего подчинить действия и поступки общающегося с ним человека своим желаниям и намерениям. Оно тесно связано с убеждением и внушением.

Профессиональное общение юриста наполнено правовыми понятиями и отвечает правилам *речевого этикета*⁷, который влияет на поддержание психологического контакта и взаимопонимания.

¹ Большой психологический словарь. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

² Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 50. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1055353>.

³ Там же.

⁴ Там же. С. 50–53.

⁵ Там же.

⁶ Там же.

⁷ Романов В. В. Юридическая психология: Учебник. С. 406–427.

К невербальным средствам общения относятся: жесты, позы, мимика, другие двигательные действия. Изучением невербальных средств общения занимается кинесика.

Кинесика (kinesics, от греч. *kinesis* — движение) — раздел паралингвистики, изучающий коммуникативные функции движений тела¹.

Жесты (лат. *gestus* — телодвижение) — неотъемлемая часть системы коммуникации и часть «языка», если язык определяется как выражение и восприятие идей и эмоций².

Термин «жест» иногда применяется для обозначения всех движений тела, в т. ч. мимики, пантомимики; с целью специализации собственно движений рук употребляется понятие «жестикуляция»³. Жесты дают дополнительную к вербальной информацию о психическом состоянии партнера по общению, о его отношении к участникам общения и обсуждаемому вопросу. Не требуют ответа⁴.

Существуют различные классификации жестов (табл. 8).

Таблица 8

Классификации жестов

Классификация	Содержание
Классификация Д. Эфрона (1972) ⁵	1) <i>идеографические жесты</i> — схематически изображают логическую последовательность высказывания, структуру аргументации и находятся в сравнительно неконкретном отношении к содержанию высказывания;

Продолжение табл. 8 ►

¹ Большой психологический словарь. М.: Прайм-ЕВРОЗНАК. Под ред. Б. Г. Мещерякова, акад. В. П. Зинченко. 2003. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

² Вербицкий А. А. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [dic.academic.ru]. М., 2013. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/13_908/Психические_свойства_личности.

³ Психология общения: Энциклопедический словарь / Под общ. ред. А. А. Бодалева. 2011. С. 92. 2011.

⁴ Ильин Е. П. Указ. соч. С. 55–60.

⁵ Эфрон Д. Жесты и окружающая среда, 1941.

Классификация	Содержание
	2) <i>указательные жесты</i> показывают на предмет высказывания (пример, показать указательным пальцем на объект внимания); 3) <i>изобразительные жесты</i> , схематически обрисовывающие форму или размер предмета обсуждения, как бы иллюстрирующие содержание высказывания (пример, рыбак показывает размер непойманной им рыбы); 4) <i>дирижирующие жесты</i> , совершаемые в такт речи.
Классификация П. Экмана¹ и В. Фризена	1) <i>эмблемы</i> имеют языковой эквивалент и достаточно точное значение для данной социальной группы (например, жест «ок»); 2) <i>иллюстративные жесты</i> делятся на семь подгрупп: дирижирующие, акцентирующие, указательные, ритмические, кинетографические, пиктографические и эмблематические движения; 3) <i>адаптеры</i> — жесты, способствующие уменьшению или снятию внутреннего напряжения; 4) <i>регуляторы</i> — жесты, используемые для контроля или координации общения; 5) <i>аффективные жесты</i> являются выразителями эмоций и чувств.

Жесты могут иметь различное значение в зависимости от социальной общности, в которой они используются.

По данным П. Экмана², в США широко используется около 60 эмблем. Бывает и так, что вполне обычные жесты, принятые одной культуре, могут быть оскорбительными в другой. Например, жест «ок» в Средиземноморье и на Среднем Востоке имеет непристойный смысл (Пиз А., 1992)³. Поэтому во избежание недоразумений лучше избегать чрезмерной жестикуляции.

Мимика — совокупность движений частей лица, выражающих состояние субъекта или его отношение к воспринимаемому. Своеобразная мимика свойственна также высшим животным⁴.

¹ Пол Э. Эволюция эмоций. СПб., 2018. С. 250.

² Там же. С. 250–253.

³ Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. М., 2016. С. 14–18.

⁴ Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

В результате проведенного исследования выражения эмоций у представителей различных культур П. Экман пришел к выводу, что существуют универсальные виды выражения эмоций с помощью мимики. Одни и те же виды мимики ассоциируются с одними и теми же типами эмоций независимо от культуры или языка¹.

Значение изучения мимики и жестов находит свое отражение во многих направлениях деятельности. Так, например, по мнению П. Экмана² и А. Пиза³, по мимике и жестам можно определять правдивость высказываний респондента.

Например, эта идея легла в основу американского телесериала 2009–2011 гг. «Обмани меня» или «Теория лжи» (англ. «Lie to Me»). По сюжету Доктор Кэл Лайтман и его коллеги выполняют задачи третьих сторон (в основном местных и федеральных правоохранительных органов), а также помогают в расследованиях, находя правду через применение психологии: интерпретируя мимику лица человека и язык тела.

Поза (фр. от лат. *posare* — останавливаться) — термин, служащий для обозначения изменчивого внешнего оформления положения человеческого тела и его частей⁴.

Поза может многое рассказать о нашем собеседнике. Поза или положение тела в пространстве является одним из видов проявления кинестетики человека. Социальный психолог А. Шефлен установил, что главное смысловое содержание положения тела состоит в размещении его таким образом, чтобы дать понять собеседнику, кто перед ним находится и что он собою представляет. То есть сама поза человека может свидетельствовать о его статусе и роли.

Часто в литературе можно встретить термин «открытая» и «закрытая» поза.

Закрытая поза — поза, при которой человек сидит или стоит с перекрещиваемыми руками и ногами. Такая поза часто говорит о том, что собеседник не расположен к разговору, об отсутствии доверия

¹ Пол Экман. Эволюция эмоций. Спб., 2018. С. 14–18.

² Пол Экман. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. СПб., 2017. С. 56–58.

³ Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. М., 2016. С. 20–24.

⁴ Большая медицинская энциклопедия / Гл. ред. Б. В. Петровский. М., 1974–1989. Т. 4. С. 65.

к компаньону по общению, желании как можно скорее прекратить взаимодействие.

Открытая поза — положение тела, при котором корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Открытая поза часто демонстрирует доверие к собеседнику, заинтересованность предметом разговора, в то время как закрытая, напротив, говорит о напряженности, негативном отношении к получаемой информации, желании скорее завершить разговор.

Немало информации о собеседнике может сказать его походка. Оно-ре де Бальзак даже посвятил походке целый научный труд («Теория походки»).

Походка — понятие, определяющее совокупность всех признаков, характеризующих манеру ходьбы¹.

Некоторые виды походки имеют диагностическое значение, названия их указывают на природу вызывающего их расстройства или психологического состояния индивида: походка скрытности (руки во время движения прочно покоятся в карманах); решительная походка (быстрая, с размашистыми движениями рук) и др. Чтобы позиционировать себя уверенным человеком, необходимо иметь правильную осанку (легкую, пружинистую и прямую) и размеренную, ровную походку².

А. Штангль и другие авторы в книге «Как читать человека словно книгу» приводят различные характеристики осанки и походки человека: «Хорошая непринужденная осанка свидетельствует о высокой восприимчивости и открытости окружающего, способности к немедленному использованию внутренних сил и свободе от какого-либо ограничивающего принуждения. Неподвижность же или напряженность тела указывают на реакцию самозащиты, избегание контактов, закрытость, часто чувствительность. Плохая, вялая осанка, сутулая спина обнаруживают покорность, смирение, угодничество. Позы конвенционального рода свидетельствуют о недостатке самостоятельности и потребности в незаметном включении себя в общий порядок»³.

¹ Большая медицинская энциклопедия... Т. 4. С. 65.

² Бэндлер Р. Из лягушек — в принцы. М., 2017. С. 43.

³ Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. Язык тела / А. Штангль; Д. Ниренберг, Г. Калеро. Баку: Сада, 1992. С. 92.

Совокупность движений тела, которые характеризуют психическое состояние человека, называется пантомимика.

Пантомимика — один из видов выразительных движений человека, охватывающий те изменения в походке, осанке, жестах, которые передают его психическое состояние, переживания, отношение к тем или иным явлениям.

Пантомимические изменения обычно возникают невольно, как внешнее проявление общего эмоционального состояния человека¹.

Помимо перечисленных есть еще и другие невербальные средства общения: общение действиями, предметные средства общения, кодово-символическое общение².

Общение действиями может проявляться в виде: 1) показа двигательных действий при обучении; 2) движений, выражающих отношение к собеседнику (например, аплодисменты); 3) прикосновения: похлопывание собеседника по плечу или по спине в знак одобрения его действий, рукопожатие, говорящее об учтивости, и т. д.

Предметные средства общения — обмен вещами, вручение подарков, награждение победителей призами.

Кодово-символическое общение осуществляется при обучении и инструктировании с помощью схем, формул, графиков, в программировании.

Проксемика (от англ. *proximity* — близость) — наука о формах пространственной организации общения, которая на сегодня является отдельной отраслью психологического знания, изучающая пространственные формы коммуникации и взаимодействия людей (расположение собеседников относительно друг друга в пространстве)³.

Проксимальное общение — общение, которое осуществляется через особое расположение людей в пространстве относительно друг друга. Строится с учетом удаленности расположения людей друг от друга.

¹ Большой психологический словарь. М.: Прайм-ЕВРОЗНАК. Под ред. Б. Г. Мещерякова, акад. В. П. Зинченко. 2003. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

² Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 55–60. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1055353>.

³ Гарькавец С. А. Психология невербального общения: Учебное пособие. Северодонецк, 2015. С. 45.

Э. Холл выделил **основные зоны, которые определены расстояниями между субъектами общения**¹:

- **публичная зона** составляет от 3,5 м и больше и указывает на то, что в процессе общения находятся люди, не имеющие каких-либо личных или деловых отношений;
- **социальная зона** составляет от 1,2 до 3,5 м и указывает на то, что общающиеся люди являются знакомыми, партнерами или коллегами по работе и между ними сложились не только деловые взаимоотношения;
- **личная зона** равна примерно 45 см — 1,2 м. В пределах этой зоны располагаются люди, между которыми сложились личные взаимоотношения, не переходящие, однако, в интимные;
- **интимная зона** составляет от 0 до 45 см. В эту зону допускаются только самые близкие люди, между которыми сложились интимные отношения или которые готовы пойти на установление таких отношений.

3.3. Управление общением

Убеждение — способ вербального (словесного) влияния, который включает систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис.

Убеждение основано на логических приемах доказательств, с помощью которых истинность мысли обосновывается с помощью других мыслей.

Доказательство состоит из трех частей:

тезис	→ мысль, истинность которой нужно доказать ² . Он должен быть точно, ясно, недвусмысленно сформулирован и обоснован фактами
довод	→ мысль, истинность которой уже доказана. Она может быть приведена для обоснования истинности (или ложности) тезиса
демонстрация	→ логическое рассуждение, совокупность логических правил, используемых в доказательстве

¹ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 55. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1055353>.

² Чернышова Л. И. Деловое общение: Учеб. пособие. М., 2015. С. 15–25. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-430797#page/1>.

Доказательства в зависимости от способа ведения могут быть: прямыми, косвенными, индуктивными (основанными на логических умозаключениях от частных, единичных случаев к общему выводу, от отдельных фактов к обобщениям) и дедуктивными (основанными на логическом умозаключении от общего к частному, от общих суждений к частным).

Манипуляция — скрытое управление личностью, такое психологическое воздействие на человека, которое призвано обеспечить негласное получение манипулятором односторонних преимуществ, но так, чтобы у партнера сохранялась иллюзия самостоятельности принятых решений.

Внушение — неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении¹.

Суть принципиального различия между убеждением и внушением состоит в следующем: цель убеждения заключается в осознанном постижении смысла сказанного, в сознательном принятии системы оценок и суждений, в согласии с иной точкой зрения. Цель внушения заключается в том, чтобы заставить твердо поверить во что-либо или кого-либо, не слишком задумываясь над истинностью аргументов, безоговорочно принять доводы, приводимые оппонентом. Внушение призвано сформировать безоговорочную веру во что-либо. Внушение тесно связано с внушаемостью.

Внушаемость — степень податливости внушению, способность к некритическому восприятию поступающей информации.

Выделяют *три основные формы внушения*: внушение при активном состоянии бодрствования человека (эмоциональное, поведенческое, интеллектуальное); внушение в состоянии релаксации (мышечной и психической расслабленности); гипнотическое внушение².

¹ *Немов Р. С.* Общая психология: Учебник и практикум. С. 186, 187. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/obschaya-psihologiya-v-3-t-tom-ii-v-4-kn-kniga-4-rech-psihicheskie-sostoyaniya-434320#page/184>.

² *Чернышова Л. И.* Деловое общение: Учеб. пособие. С. 15–25.

На эффективность внушения влияют: свойства того, кто оказывает внушение (суггестора) (уровень авторитета личности, ее социальный статус, волевое или интеллектуальное превосходство и т. д.); свойства объекта внушения (суггерента) — того, на кого направлено внушающее воздействие (повышенная тревожность, неуверенность в себе, доверчивость и т. д.); характер взаимоотношений, психическое состояние внушаемого; ситуативные условия внушаемости (низкий уровень осведомленности, психическая напряженность, дефицит времени).

Подражание — сознательное либо бессознательное копирование человеком и механическое воспроизведение им деятельности, поступков, качеств другого человека, на которого хочется походить.

Заражение — психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний, побуждений¹.

Нейро-лингвистическое программирование (НЛП) — это область практической психологии, изучающая структуру субъективного опыта людей, занимающаяся разработкой языка его описания, раскрытием механизмов и способов моделирования опыта с целью совершенствования и передачи выявленных моделей другим людям. НЛП исходит из того, что функционирование мышления человека в определенной степени напоминает работу компьютера, мышление человека программируемо. Отсюда понятие моделирования: терапевт пытается выявить наилучший способ, с помощью которого человек выполняет определенную задачу, и пытается сделать его доступным — для этого человека или другого лица.

Представители подхода ввели понятие *репрезентативной системы*. Предпочитаемая человеком репрезентативная система — система, которой он чаще всего воспринимает информацию о мире (например, визуал, кинестетик, аудиал).

Речевые стратегии — побуждающие к действию способы ведения диалога.

¹ Немов Р. С. Указ. соч. С. 186, 187.

Это планирование и реализация основных задач речевого воздействия в нужном для говорящего направлении.

Речевые стратегии: 1) прагматическая стратегия (стратегия самопрезентации, а также статусные, ролевые, эмоционально-настраивающие стратегии); 2) диалоговая стратегия (стратегия контроля над темой, стратегия контроля над инициативой и др.); 3) риторическая стратегия (стратегия привлечения внимания, стратегия драматизации)¹.

Коммуникативные стратегии: 1) информационно-формирующие стратегии — стратегии, направленные на создание обладающего воздействием потенциалом образа объекта; 2) оптимизирующие стратегии — те стратегии, которые создают условия для эффективной коммуникации.

3.4. Межличностное и групповое общение

Социальная психология — наука, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп².

Группа — ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков (характера выполняемой деятельности, социальной или классовой принадлежности, структуры, композиции, уровня развития и т. д.)³.

Учитывая разнообразие групп и функций, которые они выполняют в обществе, дать точное определение этому социально-психологическому объекту непросто. В современной науке есть несколько подходов к пониманию сущности группы. Один из них — максимально широкий — оценивает группу как любую совокупность людей, объединенных чем-то общим.

¹ Асадуллина И. В. Речевые стратегии и тактики как функциональная основа эффективного диалога // Научное сообщество студентов XXI столетия. Гуманитарные науки: Сб. ст. по мат. XL междунар. студ. науч.-практ. конф. № 3 (40). URL: [https://sibac.info/archive/guman/3\(40\).pdf](https://sibac.info/archive/guman/3(40).pdf).

² Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

³ Там же.

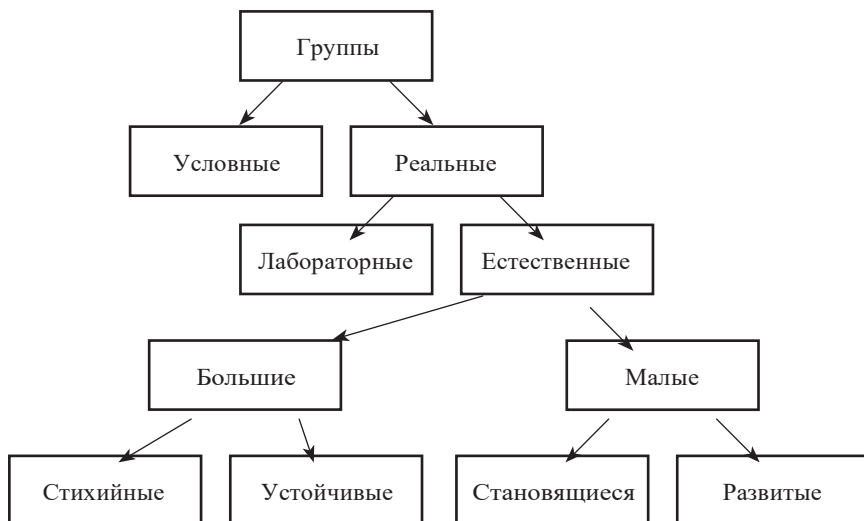
Это может быть одинаковая деятельность, в том числе профессиональная, общие интересы, цель, верования и даже просто нахождение в одном месте. При этом люди могут не знать друг друга лично, а то даже и не задумываться о своей принадлежности к этой группе.

В таком случае понятие «группа» равнозначно понятию «общность», и к нему принадлежат: семья и этнос; профессиональный коллектив или группа болельщиков; студенческая группа и студенчество как особая категория людей¹.

Существуют различные подходы к классификации групп (схема 3). Классификация Г. М. Андреевой — один из вариантов классификации. Реальные группы — те группы, которые реально существуют, в то время как условные группы являются продуктом теоретических исследований и часто используются исследователями для удобства.

Реальные группы, в свою очередь, могут быть естественными, то есть естественно образованными или лабораторными — созданными

Схема 3. Классификация групп (по Г.М. Андреевой)²



¹ Там же.

² Андреева Г. М. Социальная психология: Учебник. М., 2018. С. 142–144. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1039489>.

специально для проведения исследования. Естественные группы могут быть большие (социум) и малые.

Выделяют также *референтные группы* — которые выбирает человек для ориентации на их мнение, ценности, поведение¹.

Социум (от лат. *socium* — общее) — большая устойчивая социальная общность, характеризуемая единством условий жизнедеятельности людей в каких-то существенных отношениях и вследствие этого общностью культуры; высшая форма социума — общество как целостная социальная система².

Общество — в широком смысле — совокупность исторически сложившихся форм совместной деятельности людей; в узком смысле — исторически конкретный тип социальной системы, определенная форма социальных отношений³.

Малые группы как социальные образования имеют собственную динамику развития, поэтому выделяют становящиеся и развитые группы.

В качестве характеристик, присущих малым группам, выделяют: композицию (состав) группы — совокупность характеристик членов группы, важных с точки зрения анализа ее как целого; структуру группы (функции, которые выполняют отдельные члены группы, а также межличностными отношениями в ней); групповые процессы (психологические и организационные процессы сплочения (лидерство и руководство), развитие группы как социального единства, групповое давление, изменение отношений и т.п.); групповые нормы (групповые правила); групповые санкции — это система поощрений и наказаний членов группы со стороны группы в целом.

Межличностные отношения — субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения⁴.

¹ *Рамендик Д. М.* Психология делового общения: Учебник и практикум для среднего профессионального образования. М., 2017. С. 26. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-434159#page/1>.

² Энциклопедия социологии. Antinazi. 2009 // Интернет-портал «Словари».

³ Большой Энциклопедический словарь. М., 1997–2004. С. 65.

⁴ Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

Они часто сопровождаются переживаниями эмоций, выражают внутренний мир человека. Выделяют различные виды межличностных отношений (табл. 9).

Таблица 9

Виды межличностных отношений¹

Виды отношений	Содержание
<i>официальные и неофициальные</i>	<i>Официальные отношения</i> — отношения, возникающие на должностной основе и регулируемые уставами, постановлениями, приказами, законами. <i>Неофициальные (неформальные) отношения</i> — отношения, которые складываются на базе личных взаимоотношений людей и не ограничиваются никакими официальными рамками.
<i>деловые и личные</i>	<i>Деловые отношения</i> — отношения, которые возникают в связи с совместной работой людей. Ими могут быть служебные взаимоотношения, основанные на распределении обязанностей между членами организации. <i>Личные отношения</i> — отношения между людьми, которые складываются помимо их совместной деятельности.
<i>рациональные и эмоциональные</i>	<i>Рациональные отношения</i> — отношения, основанные на разуме и расчете, они строятся исходя из ожидаемой или реальной пользы от устанавливаемых отношений. <i>Эмоциональные отношения</i> — основаны на эмоциональном восприятии друг друга, часто без учета объективной информации о человеке.
<i>субординационные и паритетные</i>	<i>Субординационные отношения</i> — это отношения руководства и подчинения, т. е. неравноправные отношения, в которых одни люди имеют более высокий статус (должность) и больше прав, чем другие. <i>Паритетные отношения</i> означают равноправие между людьми. Такие люди не подчинены друг другу и выступают как независимые личности.

При нахождении человека в группе он часто подвергается феномену группового влияния²: усиление присущих человеку форм поведения

¹ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 55. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1055353>.

² Рамендик Д. М. Психология делового общения. С. 130–132. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-434159#page/1>.

в присутствии других; социальная ленность — стремление переключать работу на других; деиндивидуализация — потеря ответственности за совершение действий в толпе (например, проявляется в ходе массовых беспорядков); конформизм — свободное или вынужденное признание человеком групповых норм и следование им¹.

Одиночество — один из психогенных факторов, влияющих на эмоциональное состояние человека, находящегося в измененных (непривычных) условиях изоляции от других людей².

Одиночество может переживаться как тревожность, депрессия, печаль, скука, тоска, ностальгия по утраченным связям, отчаяние.

Е. П. Ильин в своей работе приводит следующие структурные компоненты одиночества: 1) осознание состояния одиночества; 2) эмоциональная оценка состояния одиночества; 3) интерпретация психосоциальных связей личности в состоянии одиночества³.

Современный зарубежный исследователь Джеффри Янг⁴ выделил причины одиночества: 1) неспособность переносить вынужденное уединение; 2) низкое самоуважение («Меня не любят», «Я — зануда»); 3) социальная тревожность (боязнь насмешек, осуждения, чувствительность к чужому мнению); 4) коммуникативная неуклюжесть, неумелость; 5) недоверие к людям (изоляция, разочарование); 6) внутренняя скованность (неспособность раскрыться); 7) поведенческий компонент (постоянный выбор неудачных партнеров); 8) страх перед соперником, страх быть отвергнутым; 9) сексуальная тревожность (невозможность расслабиться, чувство стыда, тревоги); 10) страх перед эмоциональной близостью; 11) безынициативность, неуверенность в своих желаниях; 12) нереалистические притязания (все или ничего, выбор по образцу).

Существенным условием успешного общения является взаимопонимание между общающимися.

¹ Указ. соч. С. 29.

² Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

³ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 227. Режим доступа: <https://znaniium.com/bookread2.php?book=1055353>.

⁴ Янг Д., Клоско Д. Прочь из замкнутого круга! Как оставить проблемы в прошлом и пустить в свою жизнь счастье. М., 2019. С. 18.

Взаимопонимание — способ отношений между отдельными людьми, социальными группами, коллективами, при котором максимально осмысливаются и учитываются на практике точки зрения, позиции, интересы общающихся сторон. Отсутствие взаимопонимания приводит к конфликтам¹.

Механизм взаимопонимания²:

- *идентификация* — понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним;
- *социально-психологическая рефлексия* — понимание другого путем размышления за него;
- *эмпатия* — осознанное сопереживание эмоциональному состоянию другого человека;
- *стереотипизация* — восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы и др.

Создание взаимопонимания проходит через ряд этапов: возникновение первого впечатления о партнере по общению; изучение и понимание партнера по общению; обеспечение понимания себя другим; сближение позиций; поддержание взаимопонимания³.

Немаловажное значение для восприятия партнера по общению имеют различные эффекты социального восприятия или социальной перцепции.

Социальная перцепция — (лат. *perceptio* — восприятие и *socialis* — общественный) — восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей).

Эффект ореола — влияние одной конкретной необычной черты ко-го-то или общего впечатления от него на суждение о нем в целом, на окончательное суждение (положительное или отрицательное)⁵.

¹ Азимов Э. Г., Шукин А. Н. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). М.: Икар, 2009. С. 76.

² Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А. Бодалева. М., 2011. С. 128.

³ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 227–235.

⁴ Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А. Бодалева. М., 2011. С. 130.

⁵ Вербицкий А. А. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [dic.academic.ru]. М., 2013. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/13_908/Психические_свойства_личности.

Эффект первичности — склонность индивида придавать наибольшую значимость при оценке незнакомого человека первому впечатлению о нем или первым сведениям о нем, т. е. первые сведения о человеке более влияют на представление о нем, чем последующая получаемая информация¹.

Эффект категоризации — человеку приписываются те или иные характеристики в зависимости от того, к какой категории людей он отнесен.

Эффект стереотипизации — суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения.

Эффект Барнума (циркового фокусника) — склонность людей верить описаниям или общим оценкам своей личности, если они хотя бы немного правдоподобны и преподносятся в магической, ритуальной или научной формах².

Эффект края — из предъявляемых человеку сигналов лучше всего запоминаются те, что находятся в начале и конце высказывания³.

Эффект первого впечатления — при оценке характера и личностных черт наибольшее значение придается первому впечатлению⁴.

Каузальная атрибуция — процесс приписывания другому человеку причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует. При этом если объекту приписываются негативные черты, то себя человек оценивает, как правило, с положительной стороны.

Аттракция — особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Важна и в деловом общении, что проявляется в выражении доброжелательности к клиенту.

Рассмотренные социальные эффекты убедительно доказывают значение первого впечатления при восприятии одного человека другим — как сказано в поговорке: «У вас не будет второго шанса произвести первое впечатление». Поэтому очень важно изначально подать себя правильно, произвести успешную самопрезентацию.

¹ Там же.

² Рамендик Д. М. Психология делового общения: Учебник и практикум. С. 18, 19. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheni-ya-434159#page/1>.

³ Там же.

⁴ Там же.

Самопрезентация — (лат. *praesentantis* — представляющий) — процесс представления себя, своих качеств другим людям с тем, чтобы узнавать их мнение о себе и формировать то или иное отношение к себе со стороны окружающих¹.

Кроме термина «самопрезентация» используются термины «управление впечатлением», «управление атрибуцией». Некоторые исследователи (И. Джонс и Т. Питтман²) считают, что в основе самопрезентации лежит стремление расширить и поддержать влияние в межличностных отношениях, т. е. стремление к власти.

По этому признаку они выделяют *пять стратегий самопрезентации*, каждая из которых направлена на получение определенного вида власти.

1. Стараться понравиться (*ingratitude*). Такая стратегия обязывает окружающих быть любезными, доброжелательными к субъекту, таким образом достигается власть обаяния.

2. Самореклама, или самопродвижение (*selfpromotion*) человеком своей компетентности дает власть эксперта.

3. Запугивание (*intimidation*) — демонстрация силы обязывает окружающих подчиниться, таким образом достигается власть страха. В данном случае человек, применяющий такой стиль самопрезентации, зачастую угрожает адресату воздействия, чтобы добиться от него требуемого поведения.

4. Пояснение примером (*exemplification*) — демонстрация духовного превосходства, достигается власть наставника.

5. Мольба (*supplication*) — демонстрация слабости, дает власть сострадания. «Просительство» — стиль тех, кто не обладает большой властью и предполагает демонстрацию собственной беспомощности и обращение с просьбой к объекту самопрезентации.

Важным элементом восприятия в межличностном общении выступает внешний облик, который часто называют имидж или создаваемый образ. Имидж способствует формированию определенного представления о человеке.

¹ *Вербцкий А. А.* Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [dic.academic.ru]. М., 2013. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/13_908/Психические_свойства_личности.

² Jones, Pittman, 1982. Режим доступа: https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Rqd_rdngs_due_at_first_class/Jones%20&%20Pittman%201982.pdf.

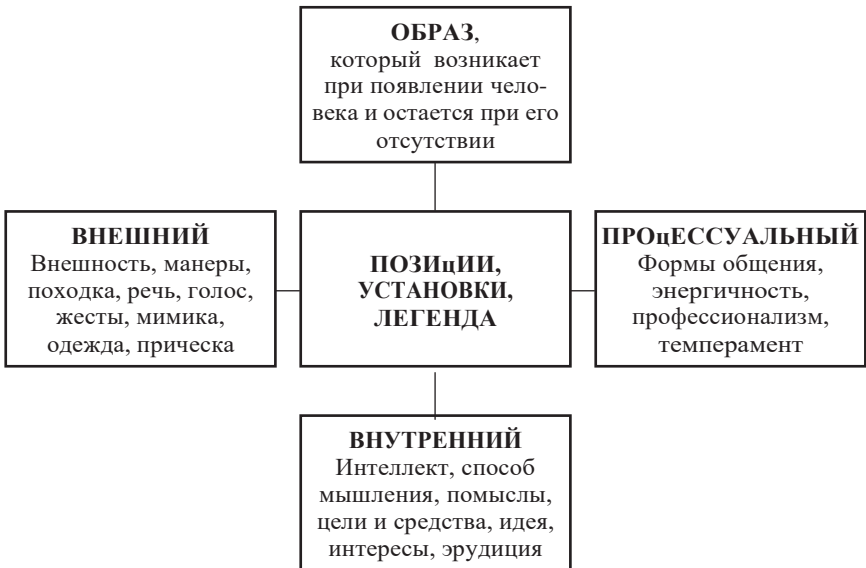
Имидж — непосредственно или преднамеренно создаваемое визуальное впечатление о личности или социальной структуре.

Посредством имиджа человек может создавать желаемый образ, который говорит как о внешнем облике, так и о внутреннем мире человека¹.

Если говорить об имидже как о конкретной психологической продукции, то он выступает как социальная установка, как ценностный стереотип, как модный символ. В политической рекламе и шоу-бизнесе имидж часто выступает как образ, наделённый характеристиками, которые лежат за пределами душевной сущности личности. Имидж включает в себя внешний, внутренний и процессуальный компонент (схема 4).

Имиджелогия — наука о построении имиджа, выделяющая основные аспекты обаятельного облика.

Схема 4. Составляющие имиджа



¹Бороздина Г. В. Психология общения: Учебник и практикум. С. 240–244. Режим доступа: <https://znaniium.com/bookread2.php?book=124236>.

Функции имиджа:

личностно-возвышающая	комфортизация межличностных отношений	психотерапевтическая
→ благодаря созданию вокруг личности ореола привлекательности она становится социально востребованной, раскованной в проявлении своих лучших качеств	→ обаяние людей объективно привносит в их общение симпатии и доброжелательность, а потому нравственную меру терпимости и такта	→ личность, благодаря осознанию своей индивидуальной незаурядности и повышенной коммуникабельности, обретает устойчивое мажорное настроение и уверенность в себе

Социальный и профессиональный имидж — совокупность представлений о том, как должен выглядеть человек определенного социального статуса или профессии¹. Требования к внешнему облику во всех организациях отличаются и обусловлены характером выполняемых задач. Так, например, в Постановлении Совета судей РФ от 27.04.2006 № 156 «Об утверждении правил поведения работников аппарата судов» сказано:

«Внешний вид работника аппарата суда должен быть опрятным и производить профессиональное впечатление. Работник аппарата суда обязан носить бэйдж с указанием фамилии, имени, отчества и называть свое имя, когда его об этом спрашивают. Работники аппарата суда, имеющие классные чины, должны носить служебное обмундирование, другие работники аппарата суда – соответствующую деловую одежду» (п. 4,5 ст. 4).

3.5. Затрудненное общение

Коммуникативные барьеры — любые помехи, препятствия различного рода, либо вмешательства в процесс коммуникации на любом этапе передачи информации, искажающие смысл сообщения².

Коммуникативные барьеры очень разнообразны по своей природе, поэтому существуют различные их классификации (см. табл. 10).

¹ Там же.

² Психология общения. Энциклопедический словарь. С. 54.

Таблица 10

Виды барьеров в общении

Виды	Описание
<i>Личностно-обусловленные</i>	порождаются индивидуальными характеристиками коммуникатора и реципиента, расхождениями ценностно-смыслового, эмоционального характера, нарушением психологической дистанции в общении, неумением слушать партнера ¹ .
<i>Социально-мотивированные</i>	<p><i>Социокультурные</i> (барьеры, вызванные социокультурными различиями, обусловленными принадлежностью к тому или иному языковому, этническому, культурному, профессиональному и другому сообществу).</p> <p><i>Психофизиологические барьеры</i> (могут возникать вследствие каких-либо физиологических нарушений: нарушения артикуляции, глухота, полная или частичная потеря зрения).</p>
<i>Деятельностно-отношенческие</i>	<p><i>Организационные барьеры</i> возникают вследствие неверно выбранной модели коммуникации в организации, без учета специфических характеристик системы управления, принятой в организации².</p> <p><i>Статусно-ролевые барьеры</i> становятся препятствием в построении успешной коммуникации в случае, когда статус одного из партнеров не позволяет признать его равноправным субъектом общения³.</p>
<i>Прочие</i>	<p><i>Барьеры, обусловленные факторами среды.</i> К ним относятся характеристики внешней физической среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации⁴.</p> <p><i>Технические барьеры</i> — включают все, что искажает (прерывает) передаваемый сигнал и в результате влияет на сообщение в целом (отсутствие навыков работы с соответствующей техникой, ошибка в адресе электронной почты и т. п.); неправильный выбор технического средства для передачи сообщения и др.⁵</p> <p><i>Временные барьеры</i> связаны прежде всего с дефицитом времени, вследствие чего полнота коммуникации затруднена.</p>

¹ Там же.² Там же.³ Там же.⁴ Рыбарева Е. В. Коммуникативные процессы в профессиональной деятельности. Курс лекций. Минск, 2012. С. 23.⁵ Круталевич М. Г. Деловые коммуникации: Учеб. пособие. Оренбург, 2015. С. 15.

Если говорить о *личностно-обусловленных барьерах*, то необходимо рассмотреть свойства личности, влияющие на эффективность общения.

К ним относятся: экстравертированность — интровертированность; эмпатийность; властность; конфликтность; агрессивность; толерантность; застенчивость; робость (социальная трусость); ригидность — мобильность и др.¹ (см. табл. 11).

Таблица 11

Качества, влияющие на эффективность общения

Личностные качества, положительно влияющие на эффективность общения	Личностные качества, препятствующие эффективному общению
Экстраверсия Эмпатия Коммуникативная толерантность Мобильность	Интроверсия Властность (доминантность) Конфликтность Ригидность Застенчивость Робость

Экстраверсия — комплексное свойство (комплекс черт) личности, стандартно описываемое как склонность к широкому, разнообразным социальным контактам (коммуникабельность, общительность, разговорчивость), ориентация не на внутренний, а на внешний мир².

Интроверсия — комплексное свойство (комплекс черт) личности, стандартно описываемое как склонность избегать социальных контактов (некоммуникабельность, необщительность), стремление к уединению, ориентация не на внешний, а на внутренний мир (чувств, мыслей, образов)³.

Эмпатия (от греч. *pathos* — «сильное и глубокое чувство, близкое к страданию», *em* — префикс, означающий «направление внутрь») — постижение эмоционального состояния, проникновение, вчувствование в переживания другого человека⁴. Эмпатия может проявляться в двух формах — сопереживания и сочувствия.

¹ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 78–101. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1055353>.

² Большой психологический словарь / Под ред. Б. Г. Мещерякова, акад. В. П. Зинченко. М.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. Режим доступа: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/index.php.

³ Там же.

⁴ Словарь практического психолога. Режим доступа: <https://www.e-reading.club/book.php?book=15324>.

Сопереживание — это переживание субъектом тех же чувств, которые испытывает другой¹.

Сочувствие — это отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью другого (выражение сожаления, соболезнования и т. п.)².

Властность (доминантность) — тенденция принимать на себя роль лидера в социальном взаимодействии. Некоторыми специалистами властность рассматривается как один полюс измерения, другим полюсом которого является покорность, подчинение, конформность³.

Впервые потребность во властвовании стала изучаться неофрейдистами (А. Adler, 1922⁴). Стремление к превосходству, социальной власти компенсирует естественные недостатки людей, испытывающих комплекс неполноценности⁵.

Конфликтность является сложным личностным качеством и включает в себя обидчивость, вспыльчивость (гневливость), агрессивность.

Агрессивность — устойчивая черта личности — готовность к агрессивному поведению. *Агрессия* рассматривается как явление по своей сути противоположное альтруизму. Агрессивными принято называть действия, наносящие человеку какой-либо ущерб: моральный, материальный или физический⁶.

Американский психолог А. Бандура (1925-1968) выделил следующие *типичные способы оправдания самими агрессорами своих действий*: 1) сопоставление собственного агрессивного акта с личностными недостатками или поступками человека, с целью доказательства того, что совершенные в отношении его действия не представляются такими ужасными; 2) оправдание агрессии в отношении другого человека какими-либо идеологическими, религиозными или другими соображениями; 3) отрицание своей личной ответственности за совершенный агрессивный акт; 4) снятие с себя части ответственности за агрессию ссылкой на внешние обстоятельства; 5) осуждение жертвы путем «доказательства» того, что она якобы заслуживает такого обращения; 6) постепенное смягчение

¹ Указ. соч.

² Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 78–101.

³ Вербицкий А. А. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [dic.academic.ru]. М., 2013. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/13_908/Психические_свойства_личности.

⁴ Адлер А. О стремлении к превосходству. СПб.: Астер-Х, 2017. С. 34.

⁵ Там же.

⁶ Маклаков А. Г. Общая психология. С. 472.

агрессором своей вины за счет нахождения новых аргументов и объяснений, оправдывающих его действия¹.

Обидчивость — эмоциональное свойство личности определяет легкость возникновения эмоции обиды (реакция человека на воспринимаемое как несправедливо причиненное огорчение, оскорбление)².

Вспыльчивость (гневливость) — склонность к горячности, раздражению, запальчивость, гневливость³. Гневливый человек склонен воспринимать широкий спектр ситуаций как провоцирующие⁴.

Коммуникативная толерантность — характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию⁵.

Застенчивость — черта человека, связанная со стремлением избегать общения или уклоняться от социальных контактов (Ф. Зимбардо)⁶.

Робость — психическая заторможенность. Часто она проявляется в боязни, связанной с общественными ситуациями, поэтому определяется как «общественная боязнь», «социальная трусость». Она проявляется в замкнутости и ограниченной подвижности⁷.

Ригидность — мобильность — свойство характеризует быстроту приспособления человека к изменяющейся ситуации. Понятие «*ригидность*» обозначает инертность, консервативность установок, неподатливость изменениям, вводимым новациям, слабую переключаемость с одного вида работы на другой⁸.

Пластичность (мобильность), наоборот, означает легкую податливость изменениям ситуации, легкую смену установок и суждений⁹.

Помимо личностных качеств, препятствующих эффективному процессу общения, встречаются еще **затруднения в реализации структурных компонентов общения:**

¹ Бандура А., Уолтерс Р. Подростковая агрессия: Изучение влияния воспитания и семейных отношений. М., 2000. С. 59.

² Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 85–87.

³ Вербицкий А. А. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [dic.academic.ru]. М., 2013. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/13_908/Психические_свойства_личности.

⁴ Там же.

⁵ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 220.

⁶ Зимбардо Ф. Застенчивость / Пер. с англ. С. С. Степанова. М., 1991. С. 56.

⁷ Там же. С. 23.

⁸ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 87.

⁹ Ильин Е. П. Указ. соч. С. 98.

на перцептивном уровне	→ проявляется как неумение вникать в процессы и состояния окружающих; невозможность видеть мир глазами другого человека; свернутость сочувствия и содействия; неадекватность восприятия эмоционального состояния других; стремление получать в процессе общения только положительные эмоции
на коммуникативном уровне	→ проявляется как неумение выбрать адекватную форму общения; невыразительность и длительность пауз в речи; низкий потенциал коммуникативного воздействия
на интерактивном уровне	→ проявляется как неумение поддерживать контакт и выйти из него; стремление больше говорить, чем слушать; навязывание собственной точки зрения; слепое доказывание своей правоты; неумение аргументировать свои замечания; симулирование несогласия в целях дезинформации партнера

Рекомендации по преодолению социально-мотивированных барьеров:

- никогда не следует настаивать на том, что единственно правильными являются только те представления, которые сложились в данной культуре;
- необходимо знакомить с ними представителей других культур, объясняя причины их возникновения;
- важно иметь правильное представление о психологии и культуре людей, с которыми осуществляется общение; именно в недооценке этого кроются причины большинства коммуникативных неудач;
- необходимо рассматривать сообщения с точки зрения получателей, фокусировать внимание на получателе сообщения, его интересах, чувствах, приоритетах;
- нужно использовать различные средства доставки сообщения;
- следует добиваться обратной связи и в процессе коммуникации сверять свои действия с ответной реакцией получателя¹.

3.6. Эффективное общение

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию².

¹ Основы теории коммуникации: Учебно-методическое пособие / Сост. Ж. В. Николаева. Улан-Удэ, 2004. С. 65.

² Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления: Учебник. Ростов н/Д: Феникс, 2005. С. 44.

Термин «компетентность» некоторые юристы считают чисто юридическим, однако в психологических и социальных науках за последние 10 лет он получил специфическое содержание как психологическая, социальная, социально-психологическая, коммуникативная, профессиональная и иные виды компетентности. В социологии, в социальной психологии массовых информационных процессов, в переводных работах обычно используется термин «коммуникативная компетентность».

Коммуникативная компетентность — сложная личностная характеристика, включающая коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения¹.

Коммуникативная компетентность тесно связана с понятием коммуникативной культуры².

Коммуникативная культура — совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении³.

Ю. В. Жуков выделяет три группы правил, составляющих коммуникативную культуру: 1) первая группа — это правила коммуникативного этикета. Они определяют порядок обращения и представления, выбор обращения; 2) вторая группа — правила согласования коммуникативного взаимодействия. Они задают тип общения: светское, деловое, ритуальное, интимно-личностное; 3) третья группа — это правила самоподачи (самопрезентации). Правила самоподачи предназначены для создания у окружающих определенного впечатления о себе⁴.

Коммуникативная культура предполагает наличие определенных требований к речи⁵, таких как: правильность речи; точность; ясность; логичность; простота; краткость; доступность, богатство, чистота речи, живость речи.

Коммуникативная культура немислима без проявления вежливости.

¹ Психология общения: Энциклопедический словарь. С. 67.

² Столяренко Л. Д. Указ. соч. С. 44.

³ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 153.

⁴ Болотова А. К., Жуков Ю. М. Психология коммуникаций. М., 2015. С. 65.

⁵ Рамендик Д. М. Психология делового общения: Учебник и практикум. С. 18, 19.

Вежливость — обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными; соблюдение правил приличия, учтивость, уважительность, тактичность, деликатность.

Цель вежливости состоит в том, чтобы уменьшить или устранить коммуникативные проблемы в разговорах и отношениях, которые могут быть результатом высказываний, угрожающих репутации².

Факторы, на которых базируется вежливость.

1. Насколько хорошо собеседники знают друг друга и каков их статус. Чем меньше они знакомы и чем выше их статус, тем большие прикладывают они усилия, чтобы быть вежливыми.

2. Какую власть имеет слушатель над говорящим. Большую вежливость проявляют в отношении людей, обладающих властью.

3. Существует ли риск навредить собеседнику. Большинству людей не нравится намеренно говорить собеседнику такое, от чего он может «потерять свое лицо»³.

Помимо вышеперечисленного на эффективность общения влияет авторитетность источника информации.

Авторитет (в определенной сфере жизни и деятельности) — человек, с мнением которого считаются, которому стремятся подражать и которому доверяют решение тех или иных вопросов⁴.

Чем более авторитетен человек, тем в большей степени окружающие будут проявлять к нему уважение. Выделяют различные виды авторитета (см. табл. 12).

Таблица 12

Виды авторитета (по Е. П. Ильину)⁵

Виды авторитета	Содержание
<i>Авторитет профессионала</i>	зависит от знаний и умений специалиста как представителя той или иной профессии.

Продолжение табл. 12 ►

¹ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 153–155.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же. С. 155–160.

⁵ Там же.

Продолжение табл. 12

Виды авторитета	Содержание
<i>Авторитет возраста</i>	старший по возрасту обладает в глазах молодых людей авторитетом как более опытный человек.
<i>Авторитет должности</i>	более высокого социального статуса со всеми вытекающими отсюда правами и обязанностями.
<i>Нравственный авторитет (репутация)</i>	отсутствие его может свести на нет все остальные компоненты авторитета специалиста.
<i>Истинный и ложный авторитет</i>	<i>Истинный авторитет</i> подразумевает наличие реальных заслуг, статуса, всего того, что выделяет человека среди остальных. <i>Псевдоавторитет (ложный)</i> создает лишь видимость наличия авторитета, но на самом деле авторитетом не является (попытка казаться, а не быть).

Для подчинения бывает достаточно видимости авторитета, так как люди подвержены влиянию не только авторитетов, но и их символов.

Символы авторитета:

<i>титул</i>	→ звание, даваемое человеку за его заслуги (народный артист, заслуженный деятель, профессор) или передаваемое по наследству (князь, граф). Титул определяет статус человека в обществе или профессиональной сфере
<i>одежда</i>	→ в прежние времена одежда служила символом власти и богатства человека, в связи с чем устанавливались даже правила, кто в какой одежде мог ходить в соответствии со своим сословием. Сейчас одежда не всегда служит символом авторитета, за исключением некоторых профессий (например, мантия судьи, военная форма), а также вещи всемирно известных марок, которые служат показателем материального достатка
<i>атрибуты</i>	→ в качестве атрибутов авторитета могут выступать престижная марка машины, часы, очки, драгоценности, награды, престижные международные или национальные премии, участие в богемных тусовках, светских раутах

На эффективность общения также влияет *конформность и конформизм*.

Конформность — свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что-то под влиянием группового мнения¹.

Конформизм — изменение поведения или убеждения в результате реального или воображаемого давления группы².

*Формы конформизма*³: уступчивость (внешний, показной конформизм) — проявляется в делании того, что нам не хочется, чтобы заслужить поощрение или избежать наказания; одобрение — это внутренний, искренний конформизм, это вера в то, что считает группа.

Факторы, которые влияют на подчинение человека группе (см. табл. 13).

Таблица 13

Факторы, которые влияют на подчинение человека группе

Факторы	Содержание
<i>возрастные различия</i>	среди детей и юношей конформистов больше, чем среди взрослых
<i>трудность решаемой проблемы</i>	чем она труднее, тем в большей мере личность подчиняется группе
<i>статус человека в группе</i>	чем он выше, тем в меньшей степени он проявляет конформность
<i>характер групповой принадлежности</i>	по своей воле или по принуждению вошел субъект в группу
<i>привлекательность группы для индивида</i>	референтной группе субъект поддается легче
<i>цели, стоящие перед человеком</i>	если его группа соревнуется с другой группой, конформность субъекта увеличивается; если соревнуются между собой члены группы, конформность уменьшается (то же наблюдается при отстаивании группового или личного мнения)
<i>наличие и эффективность связи, подтверждающей верность или неверность конформированных поступков человека</i>	при неправильности поступка человек может вернуться к своей точке зрения.

¹ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 160–165.

² Там же.

³ Там же.

Негативной индивидуально-психологической особенностью, препятствующей эффективному общению, является негативизм.

Негативизм (от лат. *negatio* — «отрицание») — лишенное разумных оснований (так называемое «немотивированное») сопротивление субъекта оказываемым на него психологическим воздействиям, снижает внушаемость субъекта¹.

Негативизм возникает как защитная реакция на воздействия, которые противоречат потребностям субъекта. Поэтому отказ от выполнения требования или принятия совета является способом выхода из внутреннего конфликта и освобождением от его травмирующего влияния².

Эффективность некоторых форм воздействия на человека (убеждение, совет, похвала, слухи) зависит от того, доверяет он или нет источнику воздействия.

Доверие — уверенно позитивные или оптимистические ожидания относительно поведения другого³.

Недоверие — как уверенно негативные ожидания. Доверие и недоверие проявляются при открытости человека в ситуации неопределенности, уязвимости⁴.

Определяющие характеристики человека, вызывающего или не вызывающего доверие: нравственность — безнравственность, надежность — ненадежность, открытость — скрытность, ум — глупость, независимость — зависимость, неконфликтность — конфликтность.

Существуют ли универсальные правила, которые могли бы сделать любое общение эффективным? Е. П. Ильин⁵ в своей работе определил, *как ведут себя эффективные собеседники в общении:* 1) распределяют поровну время в разговоре; 2) не позволяют себе слишком длинных монологов; 3) распознают и учитывают сигналы, говорящие о необходимости дать слово другому участнику разговора; 4) направляют разговор своим поведением и реагируют на аналогичное поведение со стороны других; втягивают в беседу тех, кто говорит неохотно; 5) редко прерывают друг друга.

¹ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 165–167.

² Там же.

³ Там же. С. 167–169.

⁴ Там же.

⁵ Там же. С. 66–76.

Руководствуясь данными правилами, можно сделать процесс общения более приятным, а соответственно и более эффективным.

Также можно привести **универсальные принципы и приемы эффективного общения**.

1. Чаще улыбайтесь. Улыбка вызывает позитивные эмоции и положительный настрой, располагая к себе собеседника (или даже группу людей).
2. Чётко изъясняйтесь. Особенно, если дело касается деловой встречи или просто серьёзного разговора.
3. Будьте вежливы. Хамство и фамильярность ещё никому не сослужили.
4. Слушайте больше, чем говорите.
5. Не лгите самому и не заставляйте лгать собеседника.
6. Думайте, прежде чем сказать.
7. Не высмеивайте собеседника.
8. Не перебивайте, давая возможность высказаться.
9. Избегайте высокомерного, пренебрежительного поведения по отношению к собеседнику.
10. Придерживайтесь уверенного, но дружелюбного тона.
11. Уважайте точку зрения собеседника.
12. Называйте собеседника по имени.
13. При встрече с любым человеком демонстрируйте хорошее, позитивное настроение.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. В чем отличие вербального и невербального общения?
2. Какое значение имеют жесты в общении?
3. Назовите основные модели общения.
4. В чем отличие между стилем и моделью общения?
5. Что входит в понятие «вербальное преступление»?
6. Что препятствует эффективному общению?
7. Какие феномены группового влияния оказывают воздействие на личность при нахождении в группе?
8. Какое значение при общении имеет самопрезентация и имидж?

Глава 4. Конфликтное общение

4.1. Конфликт в общении

Конфликт — (от лат. *conflictus* — столкновение) — столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме¹.

Любой конфликт отражает столкновение интересов, мнений, но не всякое столкновение позиций и противоборство мнений, желаний являются конфликтом².

Признаки конфликта: 1) активность хотя бы одного участника; 2) ущемление потребностей другого; 3) активная защита сторонами своих интересов.

Причины, приводящие к конфликту (табл. 14).

Таблица 14

Причины конфликта

Причины конфликта	Содержание
<i>Объективные</i>	→ обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок.
<i>Субъективные</i>	→ связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой-либо другой способ разрешения создавшегося объективного противоречия.

¹ Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

² Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 165–167.

Причины конфликта	Содержание
<i>Социально-психологические</i>	→ обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включения в социальные группы.
<i>Личностные</i>	→ связаны, прежде всего, с индивидуально-психологическими особенностями его участников.
<i>Структурно-организационные</i>	→ заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается.
<i>Организационно-управленческие</i>	→ структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие.

Структурные компоненты конфликта (табл. 15).

Таблица 15

Структура конфликта

Компоненты	Содержание
<i>Участники конфликта</i>	→ те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. <i>Группы поддержки</i> — практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представлены отдельными индивидами, группами и т. д. <i>Другие участники</i> — в данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта. <i>Подстрекатели</i> — лица, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту; <i>организаторы</i> — лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников ¹ .
<i>Предмет конфликта</i>	→ ядро любого конфликта — противоречие. В нем отражается столкновение интересов и целей сторон ² .
<i>Объект конфликта</i>	→ причина, повод к конфликту ³ .
<i>Микро- и макро-среда</i>	→ ближайшее окружение личности и социальные группы, представителем которых является данный индивид ⁴ .

¹ Анцупов А. Я., Шитлов А. И. Конфликтология: Учебник. СПб., 2016. С. 230–236.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

Конфликты подразделяют на:

- *деструктивные конфликты* — приводят к полному рассогласованию сотрудничества, формируя негативные установки у их участников по отношению друг к другу;
- *продуктивные конфликты* — при различных целях и позициях, противоположных взглядах на проблему участников взаимодействия (как и в деструктивном конфликте) в то же время сохраняется потребность найти совместные взаимоприемлемые подходы и способы разрешения конфликта, и, что особенно важно, в нем отсутствует посягательство на личность, ее статусно-ролевое положение.

Агрессивность — склонность человека разрешать конфликтные ситуации с помощью агрессивного поведения.

Исходя из выбранного человеком при конфронтации способа поведения, выделяют разные виды агрессии:

физическая агрессия	вербальная агрессия
→ <i>прямая физическая агрессия</i> — выражается в физическом воздействии на другого человека (нападении, препятствовании осуществлению каких-либо действий)	→ <i>прямая вербальная агрессия</i> — словесное оскорбление человека, высказываемое ему лично
→ <i>косвенная физическая агрессия</i> выражается в ломании предметов, стучании по столу кулаком, хлопаньи дверью при уходе из помещения	→ <i>косвенная вербальная агрессия</i> — за его спиной (в разговоре с другими людьми, не участвовавшими в конфликте)

Тестовые методики для определения уровня внутриличностной конфликтности.

1. Личностный опросник Г. Айзенка (личностный опросник, разработанный британским психологом немецкого происхождения Г. Дж. Айзенком. Опросник основан на факторной теории личности Айзенка, в которой принято три основных измерения: экстраверсия-интроверсия, нейротизм и психотизм)¹.

¹ *Вербицкий А. А.* Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [dic.academic.ru]. М., 2013. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/13_908/Психические_свойства_личности.

2. Шкала реактивной и личностной тревожности Ханина-Спилбергера. Предназначена для выявления реактивной и личностной тревожности. Проведение диагностического обследования возможно в индивидуальной и групповой форме. Опросник может применяться для лиц в возрасте от 16 лет¹.

3. Опросник К. Томаса. Метод изучения основных стратегий поведения личности в конфликте. Предложен К. Томасом в 1972 г. Состоит из 36 пар суждений, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для его поведения. С помощью специального ключа определяются наиболее вероятные стратегии поведения в конфликте: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление².

4. Проективный тест «Несуществующее животное» — изображая несуществующее животное, испытуемый выражает себя, свой образ. Соответственно дается характеристика человеку. Обычно рисунок оставляет одно из трех впечатлений: либо человек — агрессор, либо обижен и ему угрожают, либо нейтрален. Особенно удобен этот тест для психологической диагностики детей и подростков.

Изучение конфликтных отношений в социальных группах.

1. Социометрия — (от лат. *so(cietas)* — общество, *metreo* — измеряю) — разработанная Дж. Морено³ психологическая теория общества и одновременно социально-психологический тест, применяемый для оценки межличностных эмоциональных связей в группе. В конфликтологии применяется для выявления напряженных, конфликтных взаимоотношений в малой группе⁴.

2. *Изучение документов* (заявлений, жалоб, рапортов, объяснительных).

3. *Метод опроса* применяется при исследовании различных видов конфликта. Используются анкетирование, беседы, массовые и экспертные опросы.

4. *Детский рисунок «Моя семья»* — представляет проективную методику для выявления внутрисемейных отношений. Может использоваться

¹ Психология общения. Энциклопедический словарь. С. 34.

² Вербицкий А. А. Указ. соч.

³ Морено Я. Л. Социометрия: Экспериментальный метод и наука об обществе / Пер. с англ. А. Боковой. М., 2001. С. 56.

⁴ Краткий психологический словарь. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/short-psychology/index.htm>.

для детей с 4–5 лет. В психологической практике этот тест является одним из самых информативных¹.

4.2. Регулирование и разрешение конфликтов

Разрешение конфликта — совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению².

Урегулирование конфликта — устранение противоречия между оппонентами происходит при участии третьей стороны, участие которой возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия³.

Основные формы завершения конфликта⁴ (схема 5).

Затухание конфликта — временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из явной формы в скрытую⁵.

Устранение конфликта — воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные элементы⁶.

Перерастание в другой конфликт происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта⁷.

Исход конфликта — результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта⁸.

¹Цельх С. Н. Психологический тест-рисунок «Моя семья». Режим доступа: <https://nsportal.ru/vuz/psihologicheskie-nauki/library/2017/03/24/psihologicheskiy-risunok-test-moya-semya-diagnostika>.

²Анциупов А. Я., Шитлов А. И. Конфликтология: Учебник. СПб., 2016. С. 468–471.

³Анциупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология: Учебное пособие. М., 2016. С. 67.

⁴Там же. С. 68.

⁵Анциупов А. Я., Шитлов А. И. Конфликтология. С. 469, 470.

⁶Там же. С. 470.

⁷Там же.

⁸Там же.

Схема 5. Основные формы завершения конфликта



Исходами конфликта могут быть: устранение одной или обеих сторон; приостановка конфликта с возможностью его возобновления; победа одной из сторон (овладение объектом конфликта); деление объекта конфликта (симметричное или асимметричное); согласие о правилах совместного использования объекта; равнозначная компенсация одной из сторон за овладение объектом другой стороной; отказ обеих сторон от посягательств на данный объект; альтернативное определение таких объектов, которые удовлетворяют интересы обеих сторон¹.

¹ Там же. С. 470, 471.

Критериями конструктивного разрешения конфликта будут степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта, и победа в нем правого оппонента¹.

Факторы, которые влияют на разрешение конфликта (табл. 16).

Таблица 16

Факторы, влияющие на разрешение конфликтов²

Факторы	Содержание
<i>Время</i>	→ наличие времени для обсуждения проблемы, выяснения позиций и интересов, выработки решений. Сокращение времени для достижения согласия ведет к повышению вероятности выбора альтернативы, отличающейся большей агрессивностью.
<i>Своевременность</i>	→ стороны приступают к разрешению конфликта на ранних стадиях его развития.
<i>Равновесие сил</i>	→ если конфликтующие стороны примерно равны по возможностям (равные статусы, должностное положение, вооружение и т. д.), то они вынуждены искать пути к мирному решению проблемы.
<i>Культура</i>	→ высокий уровень общей культуры оппонентов снижает вероятность насильственного развития конфликта.
<i>Единство ценностей</i>	→ наличие согласия между конфликтующими сторонами по поводу того, что должно представлять собою приемлемое решение.
<i>Опыт (пример)</i>	→ наличие опыта решения подобных проблем хотя бы у одного из оппонентов, а также знание примеров разрешения аналогичных конфликтов.
<i>Отношения</i>	→ хорошие отношения между оппонентами до конфликта способствуют более полному разрешению противоречия.

Необходимые условия разрешения конфликта: 1) прекращение конфликтного взаимодействия; 2) поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения; 3) снижение интенсивности негативных эмоций, переживаемых по отношению к оппоненту³.

¹ Там же.

² Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология. С. 78.

³ Анцупов А. Я., Шитлов А. И. Конфликтология. С. 469, 470.

Этапы разрешения конфликта (по А. Я. Анципову, А. И. Шипилову¹).

1. *Аналитический этап предполагает сбор и оценку информации.* Анализируется объект конфликта, оппонент, собственная позиция, причины конфликта, внешние условия, представление о том, как меня воспринимает оппонент.

2. *Оппоненты прогнозируют варианты разрешения конфликта* и определяют соответствующие своим интересам и ситуации способы его разрешения. Прогнозируются: наиболее благоприятное развитие событий; наименее благоприятное развитие событий; наиболее реальное развитие событий; нравственные принципы; мнение авторитетных лиц; прецеденты решения аналогичных проблем в прошлом, традиции.

3. *Действия по реализации намеченного плана* проводят в соответствии с выбранным способом разрешения конфликта.

4. *Контроль эффективности собственных действий.* Ответы самому себе на вопросы: зачем я это делаю? чего хочу добиться? что затрудняет реализацию намеченного плана? справедливы ли мои действия? и др.

5. *Анализ ошибки собственного поведения:* обобщить полученные знания и опыт решения проблемы; попытаться нормализовать отношения с недавним оппонентом; снять дискомфорт (если он возник) в отношениях с окружающими; минимизировать отрицательные последствия конфликта в собственных состоянии, деятельности и поведении.

Стратегия выхода из конфликта — основная линия поведения оппонента на его заключительном этапе².

К стратегиям поведения в конфликте относятся: соперничество, приспособление (уступка), компромисс, сотрудничество³.

Соперничество — навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения⁴.

Приспособление, или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций⁵.

¹ Там же.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же. С. 477.

⁵ Там же. С. 477, 478.

Компромисс — желание оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить¹.

Сотрудничество — наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения².

Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является участие третьей стороны в его урегулировании (медиаторство или медиация).

Медиация — посредничество, мирный способ разрешения споров при содействии третьего, непосредственно не участвующего в споре, лица³.

Медиация необходима когда: происходит опасная эскалация конфликтных событий, существует непосредственная угроза применения насилия; третьей стороне лично невыгоден этот конфликт; конфликт отрицательно влияет на среду.

Применительно к юридической практике, медиация может использоваться для разрешения споров сторон в досудебном порядке (Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»).

Техники разрешения конфликта. Для разрешения конфликта используются различные техники, такие как ПРИСН, «Техника открытого разговора», «Метод принципиальных переговоров». Рассмотрим их более подробно.

*Техника ПРИСН*⁴. Метод ПРИСН предложен Ч. Осгудом⁵ и успешно применяется при разрешении конфликтов разного уровня.

Правила Метода ПРИСН: делать искренние публичные заявления о том, что одна из сторон конфликта хочет остановить эскалацию

¹ Анцупов А. Я., Шитлов А. И. Указ. соч. С. 477, 478.

² Там же.

³ Энциклопедия социологии. Antinazi.

⁴ Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология. С. 67.

⁵ Charles E. Osgood. Method and Theory in Experimental Psychology, Oxford, 1956.

конфликта. Сообщить, что, как и когда будет сделано; выполнять обещанное; побуждать оппонента к обмену уступками, но не требовать их в качестве условия выполнения собственных обещаний; уступки должны осуществляться в течение достаточно длительного времени и даже в том случае, если другая сторона не отвечает взаимностью.

*Техника открытого разговора*¹. Заключается в том, что нужно заявить, что конфликт невыгоден обоим; предложить конфликт прекратить; признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте. Можно уступить и в серьезных, но не принципиальных вещах; высказать пожелания об уступках, необходимых со стороны оппонента.

Метод принципиальных переговоров. Отделение людей от проблемы: разграничьте взаимоотношения с оппонентом от проблемы; поставьте себя на его место; не идите на поводу своих опасений; показывайте готовность разобраться с проблемой; будьте твердым по отношению к проблеме и мягким к людям; фиксируйте базовые интересы и их множество; ищите общие интересы; отделите поиск вариантов от их оценки; расширяйте круг вариантов решения проблемы; ищите взаимную выгоду; не поддавайтесь давлению, а только принципу; по каждой части проблемы используйте объективные критерии; используйте несколько критериев; используйте справедливые критерии.

4.3. Неконфликтные и активные формы общения

*К неконфликтным формам общения относятся*²:

- *спор* — столкновение мнений, разногласие, в ходе выяснения которого каждая из сторон отстаивает свою правоту;
- *дискуссия* — разновидность публичного спора. Дискуссия представляет собой эффективный способ убеждения оппонента. Разновидностью дискуссии является диспут — спор на научную или публицистическую тему;
- *полемика* — борьба принципиально противоположных мнений. В полемике каждая сторона, доказывая свою правоту, стремится одержать победу над противником;
- *диспут* — ученый спор, публичные прения по какому-либо вопросу, преимущественно научному.

¹ Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. С. 482.

² Психология общения. Энциклопедический словарь. С. 98.

Классификация споров в зависимости от цели.

Спор из-за истины. Цель такого спора — нахождение правды, проверка идей, мыслей. Данный спор отличает тщательный подбор аргументов, реальная оценка собственных позиций и позиций противников.

Спор с целью убеждения оппонента. Убедить оппонента может только тот человек, который верит в то, что говорит, поэтому для такого спора характерна вера убеждающей стороны в непогрешимость и истинность своей позиции. Достаточно часто такие споры протекают конфликтно, так как используется агрессивная аргументация.

Спор для одержания победы. Обычно в таких спорах участвуют целеустремленные, волевые личности, которые готовы преодолеть все преграды, но одолеть противника. Выяснение истины в данном виде спора не имеет существенного значения.

Спор ради спора. Основные участники этих споров несколько конфликтные и эксцентричные личности, для которых спор выступает в роли любимого спортивного упражнения. Для таких людей не важно с кем, о чем спорить, в чем заключается правда.

Факторы, препятствующие успешному воздействию на партнера в споре: эгоцентрическая направленность действий; установка типа «надо выдать ему (партнеру) как следует, чтобы впредь знал, как со мной спорить»; неумение отделить то, что я вижу на самом деле, от того, что я хочу увидеть.

Правила, которые следует соблюдать в споре¹.

1. Будьте аккуратны и вежливы. Прежде всего не играйте с тонкими нитями самолюбия человека: не стоит его обижать, унижать и переходить на личности, так вы ему ничего не докажете, и он уйдет в защитную позицию отрицания всего на свете (антагонизм). А переубедить человека в таком состоянии уже практически невозможно.

2. Первым делом сильные аргументы. Сначала говорите самые сильные и веские аргументы вашей позиции. Не нужно начинать с мелочей, выпускайте сразу тяжелую артиллерию, а лишь затем на подкрепление к ней мелкую пехоту.

3. Заслужите доверие. Постарайтесь увеличить свой статус и имидж: приводите доводы того, что вы это знаете на практике, что вы занимаетесь этим уже много лет и получили конкретные результаты.

¹Мунин А. Н. Деловое общение: Курс лекций. М., 2016. С. 142, 143. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=406308>.

4. Проявите хитрость. Мощное оружие — это сказать следующее: «Да-да, вот в этом именно ты прав, это хорошая мысль, но вот в этом ты совсем не прав...» Когда человек чувствует, что его мысли заметили, он может прислушаться уже и к вашим.

5. Хвалите человека! Compliments, а особенно неожиданные комплименты удивят и порадуют каждого, а это именно то, что вам и нужно — расслабить вашего оппонента, снизить его контроль над ситуацией.

6. Последовательность согласия. Правило последовательности: сначала говорите человеку то, с чем он согласен (даже если это абсолютно очевидные вещи), а затем вашу точку зрения. Вероятность согласия в таком случае повышается во много раз.

7. Уводите разговор от опасных тем. Избегайте «острых углов» и тем, которые могут увеличить конфликт, а также тем, которые являются для вас слабым местом. Если что-то подобное всплывает, срочно сверните разговор с этого, скажите: «Мы сейчас не об этом, а о...», «это не имеет никакого отношения к делу, к делу относится только...».

8. Замечайте каждую мелочь. Следите за невербальным поведением человека, оно может показать многое. Невербальное поведение — это поза, жестикуляция и мимика.

9. Люди любят пользу и выгоду. Убедите человека, что то, что вы ему говорите, очень полезно и даже выгодно для него, а его позиция, наоборот, не принесет ему ничего кроме «просто своей позиции».

10. Проявите неожиданную внимательность и уважение. Внимательно слушайте вашего собеседника, даже если он вас раздражает: любой человек заметит, что к нему внимательны, а особенно это заметит тот, кто знает, что несмотря на то, что вы с ним не согласны, вы внимательны к нему. Таким образом, вы сможете выделиться на фоне других людей, с кем он когда-либо спорил.

Консенсус — предполагает наличие между двумя или более индивидами сходных ориентаций в каком-либо отношении, та или иная степень согласия и согласованности в действиях.

Консенсус — это объективно существующая вероятность того, что, несмотря на отсутствие предварительной договоренности, участники той или иной формы взаимодействия отнесутся к ожиданиям друг друга

как значимым для них самих. Таким образом, консенсус не всегда связан с конфликтным поведением.

По Макс Веберу (Weber), консенсус имеет место, когда ожидания относительно поведения других людей реалистичны, потому что эти другие принимают такие ожидания как значимые для них самих, даже без ясно выраженного соглашения¹.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Назовите признаки конфликта.
2. Назовите формы завершения конфликта.
3. Какие факторы влияют на разрешение конфликта?
4. Какие существуют неконфликтные формы общения?
5. С какой целью осуществляется медиация?

¹Политика. Толковый словарь / Д. Андерхилл, С. Барретт, П. Бернелл, П. Бернем, и др. Под общ. ред. И. М. Осадчей. М.: ИНФРА-М, Издательство «Весь Мир», 2001.

Глава 5. Деловое общение

5.1. Основы делового общения

Деловое общение — особая форма общения, направленная на организацию и оптимизацию сотрудничества людей в трудовом процессе (в рамках производственной, научной, коммерческой и др. видов совместной деятельности)¹.

Деловое общение — служебные, официальные контакты с обратной связью между начальством и подчиненными, а также между подчиненными и представителями других организаций. Существуют различные виды делового общения (см. табл. 17).

Таблица 17

Виды делового общения

Виды	Содержание
<i>Деловая беседа</i>	→ это устный контакт между людьми, связанными отношениями дела.
<i>Служебное совещание</i>	→ заседание, собрание, посвящённое обсуждению какого-нибудь специального вопроса.
<i>Деловая переписка</i>	→ формы написания и оформления деловых писем.
<i>Деловое общение по телефону</i>	→ определенная форма устного диалога по деловым вопросам, которая осуществляется посредством телефонной связи.

Продолжение табл. 17 ►

¹ Психология общения. Энциклопедический словарь. С. 46.

Продолжение табл. 17

<i>Публичное выступление</i>	→ вид монологической речи (обычно на собрании, встрече). Выступление бывает сжатое, фрагментарное или развернутое.
<i>Производственный конфликт</i>	→ конфликт между субъектами совместной деятельности, объектом которого является один из элементов деятельности; межличностный или межгрупповой конфликт, возникающий в сфере производственных отношений в рамках предприятия, учреждения, организации ¹ .

Деловое общение имеет множество правил различной специфики в зависимости от вида профессиональной деятельности, например, правила общения пациента и врача отличаются от правил общения покупателя и продавца. Правила делового поведения обычно прописывают в должностных инструкциях. Деловому этикету обучают работников на рабочих местах и в ходе специальных тренингов.

Деловой этикет — (фр. *etiquette* — ярлык, этикетка) — совокупность правил и норм поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений, составная часть внешней культуры человека и общества.

Деловой этикет включает обхождение с окружающими, поведение, манеры.

К основным принципам делового этикета относятся:

- 1) *пунктуальность* — делайте все вовремя;
- 2) *конфиденциальность* — не говорите лишнего;
- 3) *доброжелательность и приветливость* — приветливое и предупредительное отношение, независимо от личных симпатий и антипатий;
- 4) *внимание к окружающим* — уважайте мнение других, прислушивайтесь к критике и предложениям коллег и руководства;
- 5) *имидж* — следите за внешним видом и тем, какое впечатление производите на окружающих;

¹ Энциклопедический словарь по психологии и педагогике. 2013. Академик. ру. 2001. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/8376/КОНФЛИКТ_ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ.

б) *грамотность* — говорите и пишете грамотно. Деловые письма должны быть изложены официально-деловым стилем, без стилистических, грамматических, синтаксических и других ошибок¹.

Речевой этикет — совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения². Речевое поведение регулируется социальной иерархией, национальной культурой и этикетом, ритуалом, воспитанностью языковой личности, постоянной практикой, контролируемой сознанием³.

Также под речевым этикетом понимают социально-заданные и национально-специфичные правила речевого поведения, реализующиеся в системе устойчивых формул и выражений, принятых в предписываемых обществом ситуациях «вежливого» контакта с собеседником. Такими ситуациями являются: обращение к собеседнику и привлечение его внимания, приветствие, знакомство, прощание, извинение, благодарность и т. п. Каждая ситуация обслуживается в языке группой формул и выражений, которые образуют синонимические ряды (например, «благодарность»: Спасибо; Благодарю Вас; Очень Вам благодарен и др.). Речевой этикет позволяет установить нужный контакт с собеседником в соответствии с существующими нормами общения.

Деловое общение представителей некоторых профессий неразрывно связано с понятием «профессиональная этика».

Профессиональная этика (или профессиональная мораль) — так принято называть кодексы поведения, обеспечивающие нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые вытекают из их профессиональной деятельности⁴.

Часто о профессиональной этике принято говорить применительно к значимым профессиям системы «человек-человек» (юристы, врачи,

¹ *Бороздина Г. В.* Психология общения: Учебник и практикум. С. 305, 306. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-433552#page/1>.

² *Гулиус Н. С.* Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. Томск, 2012.

³ *Стилистический энциклопедический словарь русского языка.* М., 2003.

⁴ *Васильев В. Л.* Юридическая психология: Учебник. СПб., 2009. С. 76.

психологи, педагоги и др.), например, всем известна «Клятва Гиппократа» — этический кодекс врачей, древнейший труд, отражающий этические аспекты взаимоотношений медика и пациента.

Профессиональная этика юриста — раздел профессиональной этики, предметом изучения которого являются особенности проявления морали в юридической сфере жизни общества.

В зависимости от субъекта юридической деятельности можно выделить профессиональную этику судьи, прокурора, адвоката, следователя, нотариуса.

Часто профессионально-этические нормы и правила поведения прописывают в нормативных актах, должностных инструкциях, уставах организаций.

Мораль — совокупность представлений людей об их должном поведении в той или иной ситуации (моральное сознание), которые (представления) реализуются в их поведении (моральное поведение), что в свою очередь формирует те или иные отношения между людьми (моральные отношения)¹.

Применительно к работникам аппарата суда действует Постановление Совета судей РФ от 27.04.2006 № 156 «Об утверждении правил поведения работников аппарата судов», которое регламентирует их служебное поведение.

5.2. Стиль руководства и лидерство

Стиль руководства — манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации.

Схожим по значению является слово «лидерство», (leadership) произошло от английского глагола «lead», что значит «вести»; соответственно, существительное «leader» означает «ведущий, руководитель».

¹ Носков Ю. Г., Носков И. Ю. Основы судейской этики: Учебное пособие. М.: РГУП, 2017. С. 21–34. Режим доступа: https://znanium.com/bookread2.php?book=1_006_910.

Лидерство — процесс сложного взаимодействия людей в социальных группах на основе общественных отношений, предполагает наличие лидера (ведущего) и его последователей, команды (ведомых).

Учитывая отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений в группе, лидерство можно рассматривать как один из механизмов интеграции групповой деятельности, когда индивид или часть социальной группы исполняет роль лидера, т. е. объединяет, направляет действия всей группы, которая ожидает, принимает и поддерживает его действия. Выделяют три типа лидеров: вожак, лидер (в узком смысле слова) и ситуативный лидер.

Вожак — самый авторитетный член группы, обладающий даром внушения и убеждения. На других членов группы он влияет словом, жестом, взглядом¹.

Лидер — гораздо менее авторитетен, чем вожак. Наряду с внушением и убеждением ему часто приходится побуждать к действию личным примером («делай, как я»). Как правило, его влияние распространяется только на часть членов неформальной группы².

Ситуативный лидер — обладает личностными качествами, имеющими значение только в какой-то вполне конкретной ситуации: торжественное событие в коллективе, спортивное мероприятие, турпоход и т. д.³

На эффективность общения лидера с членами группы влияют:

1) сформированные вербальные (слушания, речи, чтения и письма) и невербальные (мимики, жестов, поз, интонаций и т. п.) навыки, которые обеспечивают передачу — принятие информации, личностное воздействие и достижение одинакового восприятия коммуникативной ситуации;

2) развитые социально-перцептивные умения (умения понимать чувства и мысли собеседника; ориентироваться в ситуации общения, т. е. в его психосоциальном контексте; эмоционально регулировать процесс взаимопонимания);

3) развитые интерактивные способности (способности вырабатывать стратегию и тактику взаимодействия, правильно его организовывать,

¹ Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В. Н. Лавриненко. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. С. 234–247.

² Там же.

³ Там же.

согласуя планы действий участников общения в соответствии с общегрупповой целью; выбирать оптимальную модель поведения с учетом ситуации и индивидуальных особенностей, и свойств других субъектов общения).

Успех лидера в общении обеспечивается умением: объективно оценивать себя и других; учитывать и принимать культурные, социальные и личностные различия участников общения при построении стратегии и тактики взаимодействия с ними; слушать и слышать другого; сопереживать; быть открытым в общении, обмениваться с партнерами по общению фактами своей жизни, своими мыслями и чувствами; осуществлять адекватную обратную связь в процессе общения, адекватно реагировать на действия и поступки других участников общения и на ситуацию общения в целом; формировать взаимную аттракцию между собой и членами группы, положительное эмоциональное отношение друг к другу, вне зависимости от уровня конфликтности конкретной ситуации общения.

Одной из наиболее распространенных является *теория лидерства К. Левина* (1938 г.), который выделил три стиля лидерства:

<i>авторитарный</i>	→ характеризуется жесткостью, требовательностью, единоначалием, превалированием властных функций, строгим контролем и дисциплиной, ориентацией на результат, игнорированием социально-психологических факторов
<i>демократический</i>	→ опирается на коллегиальность, доверие, информирование подчиненных, инициативу, творчество, самодисциплину, сознательность, ответственность, поощрение, гласность, ориентацию не только на результаты, но и на способы их достижения
<i>либеральный</i>	→ отличается низкой требовательностью, попустительством, отсутствием дисциплины и требовательности, пассивностью руководителя и потерей контроля над подчиненными, предоставлением им полной свободы действий

Значительное внимание исследованию стилей руководства было уделено в трудах Р. Лайкерта («Новый тип менеджмента», 1961), который предложил континуум стилей руководств. Согласно его теории, различают четыре стиля руководства¹:

¹ Большой толковый социологический словарь. Дэвид Джери, Джулия Джери. М., 1999. С. 67.

<i>эксплуататорско-авторитарный</i>	→ руководитель имеет четкие характеристики автократа, не доверяет подчиненным, редко привлекает их к принятию решений, а задачи формирует сам. Основной стимул — страх и угроза наказания, вознаграждения случайны, взаимодействие строится на взаимном недоверии. Формальная и неформальная организация находятся в противоборстве
<i>патерналистски-авторитарный</i>	→ руководитель благосклонно позволяет подчиненным принимать ограниченное участие в принятии решений. Вознаграждение действительное, а наказание — потенциальное, и то, и другое используется для мотивации работников. Неформальная организация отчасти противостоит формальной структуре
<i>консультативный</i>	→ руководитель принимает стратегические решения и, проявляя доверие, тактические решения делегирует подчиненным. Ограниченное включение работников в процесс принятия решений используется для мотивации. Неформальная организация не совпадает с формальной структурой лишь частично
<i>демократический</i>	→ характеризуется полным доверием, основан на широком привлечении персонала к управлению организацией. Процесс принятия решений рассредоточен по всем уровням, хотя и интегрирован. Поток коммуникаций идет не только в вертикальных направлениях, но и по горизонтали. Формальная и неформальная организации взаимодействуют конструктивно

Одной из наиболее современных является модель стилей руководства, предложенная американскими учеными В. Вруманом («Принятие решений как социальный процесс», «Лидерство и принятие решений» и «Труд и мотивация»¹) и Ф. Йеттоном (1995). Они, в зависимости от ситуации, особенностей коллектива и характеристики самой проблемы, разделили руководителей на 4 группы по стилям руководства:

Тип	
A1	сам принимает решения на основе имеющейся информации
C1	излагает проблему подчиненным, обобщает высказанные ими мнения и с их учетом принимает собственное решение
C2	совместно с подчиненными обсуждает проблему, и в результате вырабатывают общее мнение
G2	постоянно работает совместно с группой, которая или вырабатывает коллективное решение, или принимает лучшее, независимо от того, кто его автор

¹ Врум В. Труд и мотивация. 1964. С. 78.

Не только стили управления влияют на взаимодействие внутри организации, но также и *типы подчинения работников*: 1) человек воспринимает его как вынужденное и внешне навязанное отношение. Требования к подобному человеку целесообразно облекать в форму просьбы или совета; 2) человек вполне удовлетворен своим положением подчиненного, так как это освобождает его от необходимости принимать ответственные решения; им исповедуется принцип «пусть думает начальник»; 3) человек осознает необходимость подчинения; оно у него переходит в привычку (это называют еще «чувством долга»). Однако не заглушается его инициативность. В основе такого типа подчинения лежит критическая оценка руководителя и признание его авторитета¹.

5.3. Психология организации

Организация — социальное образование с определенными границами и структурой, деятельность всех членов которого сознательно координируется (саморегулируется) для достижения общих целей².

Любая организация — социальная система. Элементами этой системы оказываются и отношения между индивидами, и правила поведения (формальные и неформальные), и многое другое.

цели организации — определенное состояние отдельных характеристик организации, достижение которых является для нее желательным и на достижение которых направлена ее деятельность³.

Цели организации — результат согласования интересов людей, входящих в организацию. Эффективно добиваться своих целей сможет только та организация, которая умеет согласовывать интересы ее участников.

¹ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 341. Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=1055353>.

² Еременко В. Д., Ершова Н. А., Остапенко В. С. Основы управления: Учебное пособие. М.: РГУП, 2017. С. 98. Режим доступа: <http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/542-osnovy-upravleniya-uchebnoe-posobie>.

³ Там же. С. 102.

Соблюдение этических принципов в организации приводит к возникновению *системы тройного вознаграждения* (достижению целей индивидов, организации и общества).

Структура организации определяет, каким образом должны быть распределены задачи, какой должна быть субординация, как организована координация, каковы модели взаимодействия.

Окончательное решение о выборе структур организации принимается на высшем уровне её менеджмента при помощи руководителей среднего и низшего звеньев или в органах государственной власти (например, структура судебных органов).

Рациональная структура организации предполагает комбинацию следующих трех факторов: реальные взаимосвязи между конкретными людьми; политика руководства и методы управления; полномочия и функции работников.

Типы организационных структур:

формальная структура	неформальная структура
→ структура организации, установленная системой менеджмента. Например, это объединение людей в группы, отделы, цехи, установление между ними рабочих связей и формальных линий связей и общения	→ структура, которая возникает в организации независимо от менеджмента. Например, это группа людей из разных подразделений организации, которые являются друзьями

Формальные и неформальные структуры сосуществуют в любой организации, как правило, не являются похожими. Потому что формальные создаются искусственно менеджерами, а неформальные представляют собой естественные объединения членов организации, создаваемые ими по интересам, не всегда совпадающим с целями формальной организации.

Основные черты и свойства организации — это ресурсы, зависимость от внешней среды, горизонтальное и вертикальное разделение труда, подразделение¹.

Ресурсы — цели каждой организации включают преобразование ресурсов для достижения результатов. Основные ресурсы — люди, капитал, материалы, технологии и информация.

Зависимость от внешней среды — организации зависимы от окружающего мира — от внешней среды — как в отношении своих ресурсов, так

¹ Еременко В. Д., Ершова Н. А., Остапенко В. С. Указ. соч. С. 106.

в отношении своих потребителей, пользователей их результатами, которых они стремятся достичь.

Разделение труда — бывает вертикальное (последовательность организации действий, управление) и горизонтальное (основные виды деятельности в организации).

Подразделения — группы людей, деятельность которых сознательно направляется и координируется для достижения общих целей.

Организационное поведение — научная дисциплина, которая занимается изучением поведения работающих людей и тем, как они осуществляют деятельность в рамках определенных организационных структур¹.

Исследования организационного поведения позволяют определить пути повышения эффективности трудовой деятельности человека.

Методы исследования организационного поведения: опросы (интервью, анкетирование, тестирование); сбор фиксированной информации (изучение документов и т. п.); наблюдения и эксперименты; метод структурированного наблюдения (например, при наблюдении организационной среды выделяются следующие элементы: помещение, обстановка и оборудование, оформление, освещение и цвет, внешний облик членов организации).

Уровни организационного поведения:

1) индивидуального поведения — базовый уровень поведения индивидов, единица организационного поведения.

2) поведения группы — совокупность поведения различных индивидов, их взаимоотношения;

3) совокупность поведения всех индивидов, групп, межгрупповое поведение, составляющее в итоге специфическое поведение организации в целом.

Факторы, влияющие на поведение организации (табл. 18).

Таблица 18

Факторы, влияющие на поведение организации

Факторы	Содержание
Люди	В современной экономике люди становятся критическим фактором успеха организации. Люди оказываются единственным источником организационных инноваций, без которых невозможно выживание в инновационной экономике. Люди являются

¹ Практическая психология. Учебник / Под редакцией д-ра психол. наук, проф., акад. БПА М. К. Тутушкиной. 4-е изд., перераб. и доп. СПб.: Издательство «Дидактика Плюс», 2001.

Факторы	Содержание
	единственным источником процесса непрерывного развития организации, без которого организация не в состоянии выжить в постоянно меняющемся окружении. Уровень профессиональной компетенции, уровень межличностных отношений, уровень услуг, оказываемых сотрудниками организации конечному потребителю, также предопределяет успех организации. Носителями ключевых компетенций, составляющих основу успеха любой организации, также являются ключевые сотрудники компании. Лояльность сотрудников компании может повлиять на возможность появления у компании конкурентов, на прямой и косвенный ущерб, который могут нанести сотрудники организации.
<i>Организационная структура</i>	Создание формальной системы взаимоотношений в организации — организационной структуры — способствует снятию многочисленных проблем, которые могут возникнуть в процессе взаимодействия большого количества различных специалистов при создании конечной услуги или продукта компании. Правильная организация взаимодействия позволяет уйти от межличностных конфликтов к гармоничному распределению ответственности за результат, трудовой нагрузки и т. д.
<i>Технологии</i>	Технологии, которые используются в производственном процессе, также оказывают существенное влияние на организационное поведение. Некоторые технологии предполагают исключительную квалификацию работников и высокую производственную культуру (например, в атомной энергетике), другие — высокую проектную культуру и проектную работу (например, в области информационных технологий), а в некоторых организациях большую роль играют гуманитарные технологии — технологии, связанные со взаимодействием с клиентами (например, в области оказания профессиональных услуг).
<i>Внешние условия</i>	Внешняя среда также оказывает существенное влияние на функционирование и развитие организации. В качестве примера назовем некоторые наиболее актуальные проблемы, существующие сегодня во внешней среде отечественных организаций: катастрофическая нехватка квалифицированных кадров на рынке труда (в первую очередь среди рабочих специальностей); состояние перманентного экономического кризиса в мировой экономике; увеличивающаяся скорость обновления технологий, необходимость осваивать новые технологии и производственные отношения; глобализация рынков — организации вынуждены конкурировать уже не только с местными компаниями, но и с компаниями, которые могут территориально находиться в любом конце мира.

Производственные конфликты возникают в организациях между работниками и руководством.

Причины производственных конфликтов¹: недостатки в организации труда (перевод с одного места на другое, отсутствие четко очерченных обязанностей, плохая организация рабочих мест: теснота, духота и др.); заработная плата (несправедливая, слишком низкая); несправедливая оценка и распределение премий; отсутствие интереса руководителя к делам и проблемам подчиненных; высокомерие, заносчивость, грубость, недоступность руководителя.

Деловое общение часто предполагает взаимодействие руководителя и подчиненных по разным вопросам. Эффективность такого взаимодействия в немалой степени зависит от стиля руководства.

Организационная коммуникация — все многообразие информационно-коммуникационных взаимодействий организации, которые условно можно разделить на два типа — коммуникация внутри организации и коммуникация организации с ее внешней средой².

Коммуникация — основное условие существования и развития организации; она осуществляет взаимодействие с внешней средой, определяя уровень и качество принятия управленческих решений; создает неформальную структуру в процессе функционирования организации и способствует сближению с ней формальной структуры т. д.

Public Relations (PR) — функция менеджмента, обеспечивающая установление и поддержание эффективных коммуникаций между организацией и ее общественностью.

Функции PR: контроль (целенаправленное формирование) мнения и поведения общественности с целью удовлетворения потребностей и достижения интересов организации³.

Паблик рилейнз имеет своей целью достижение высокой общественной репутации и лояльности. Предполагает использование редакционной части средств распространения массовой информации для

¹ Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 324.

² Социология: Энциклопедия / Сост. А. А. Грицанов, В. Л. Абушенко, Г. М. Евелькин, Г. Н. Соколова, О. В. Терещенко. Минск, 2003. С. 34.

³ Жильцова О. Н., Синяева И. М., Жильцов Д. А. Связи с общественностью. С. 12–21. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/svyazi-s-obschestvennostyu-433657#page/1>.

осуществления престижной рекламы, направленной на завоевание благожелательного отношения к организациям.

Паблисити — информация из независимого источника, используемая средствами информации потому, что она имеет ценность новости.

Паблисити — это неконтролируемый метод размещения сообщений в средствах информации, поскольку источник сообщения ничего не платит прессе за размещение¹.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Назовите виды делового общения.
2. Что такое профессиональная этика и какое значение она имеет в деятельности юриста?
3. Какие стили лидерства вы знаете?
4. Какие факторы влияют на поведение организаций?
5. Назовите причины производственных конфликтов.
6. Какую функцию в организации выполняют Public Relations?

¹ Большой энциклопедический словарь. Режим доступа: <https://gufo.me/dict/bes/%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%9F%D0%90%D0%93%D0%90%D0%9D%D0%94%D0%90>.

